جامعـــــة الأزهـــــر- غـــــزة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمـي

كليـــــــــة التربيـــــــــة

قســـم أصـــــول تربيـــــــــة

واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويره.

إعداد الباحثة

تهاني محمد حسين أبو سلطان

إشراف

د. محمد هاشم أغا

أستاذ أصول التربية المساعد

جامعة الأزهر– غزة

د. سمية سالم النخالة

أستاذ أصول التربية المساعد

وزارة التربية والتعليم العالي – غزة

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية

كلية التربية – جامعة الأزهر – غزة

1434هـ/2013 م

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ يُؤْتِي الحِكْمَةَ مَن يَشَاءُ وَمَن يُؤْتَ الحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْراً

كَثِيراً وَمَا يَذَّكَّرُ إِلاَّ أُوْلُوا الأَلْبَابِ ﴾ (**سورة البقرة** : **آية** 269)

صدق اللّه العظيم

إهداء

إلى من كلل العرق جبينه.. وشققت الأيام يديه ، إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة، إلى والدي الفاضل أطال الله بقاءه، وألبسه ثوب الصحة والعافية.

إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون حبي واحترامي لها،،،
والدتي الحبيبة

إلى رفيق الدرب الذي شاركني مشوار الجهد والعناء وتحمل الكثير من أجلي ومن أجل إتمام هذه الرسالة زوجي الدكتور إياد أبو حطب.

إلى مهجة قلبي وربيع عمري ابني الغالي أحمــــــــد.

إلى إخوتي وأخواتي الشموع الرائعة في حياتي..

إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الباحثة/ تهاني محمد أبو سلطان

شكر و تقدير

قال تعالي " رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " **(سورة النمل : آية 19)**

أشكر الله رب العالمين الذي خلق وهدى وسدد الخطى، وأكرمني بإكمال هذه الرسالة بعونه وتوفيقه، نحمده حمداً كثيراً ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى اله وأصحابه أجمعين.

أتقدم ببالغ الامتنان والشكر إلى كل الأيدي التي مدت لمساعدتي والوقوف إلى جانبي ولم يبخلوا على بمساعدة أو إرشاد ، وبدءاً أود أن أقدم الشكر و الامتنان إلى جامعة الأزهر العريقة ممثلة برئيسها وإداراتها وهيئات التدريس فيها ، وأخص بالذكر عميد الدراسات العليا الدكتور أمين حمد وعميد كلية التربية الدكتور محمد عليان وأتوجه أيضاً بشكري الجزيل ووافر امتناني لسعادة الدكتور **محمد هاشم أغا** ، المشرف الرئيس علي هذه الرسالة ، وسعادة الدكتورة **سمية النخالة** المشرف الثاني ، على ما قدموه لي من نصح وإرشاد وتوجيهات صائبة طوال فترة إعداد هذه الرسالة. والشكر موصول لعضوي لجنة المناقشة لهذه الرسالة: الأستاذ الدكتور **زياد الجرجاوي** والدكتور **فايز الأسود** لتكرمهما بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أتقدم بخالص شكري وامتناني لجميع الأساتذة الذين ساعدوني خلال فترة العمل في هذه الدراسة الدكتور عبد الله عبد المنعم ، والدكتور محمود عساف، والدكتور عبد السلام نصار والدكتورة سمر أبو شعبان والدكتورة نوال فرحات ، و الأستاذ رامي الهنداوي.

كما لا انسي الشكر الكبير لأبي وأمي أطال الله في عمرهما، ولزوجي الحبيب الدكتور إياد أبو حطب ، ولجميع إخوتي المهندس إبراهيم، والأستاذ إسماعيل والدكتور سعيد والأستاذ مروان وكذلك الشموع المضيئة في حياتي أخواتي الحبيبات الأستاذات رضا وسلوى وأحلام وسومة وميساء وهديل كما اشكر أهل زوجي الكرام وأخص بالذكر والدة زوجي أطال الله في عمرها. وكذلك الأستاذ أحمد أبوحطب والأستاذة ربا أبوحطب وجميع صديقاتي وزملائي وزميلاتي في قسم أصول التربية بجامعة الأزهر.

والله ولي التوفيق

الباحثة / تهاني محمد حسين أبو سلطان

ملخص الدراسة

واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويره.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع عمليات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة ، واقتراح سبل لتطوير المكتبات الجامعية في ضوء إدارة المعرفة ، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة الآتية :

1. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تكوين وتوليد المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
2. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (خزن وتنظيم المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
3. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (نقل ومشاركة المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
4. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تطبيق المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
5. هل تختلف تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية باختلاف متغير (الجنس ، نوع الجامعة ، نوع الكلية (الكليات الإنسانية ، الكليات العلمية) ، عدد الزيارات للمكتبة (أسبوعيا))؟
6. ما سبل تطوير المكتبات الجامعية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر القائمين عليها؟

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، وقامت بتصميم استبانة تشتمل على (40) فقرة موزعة على (4) مجالات وكذلك عقد مقابلة مع القائمين على المكتبات الجامعية حول سبل تطوير المكتبات الجامعية. وتم التأكد من صدق الإستبانة ، تم اختيار عينة عشوائية طبقية مجموع أفرادها (239) أي بنسبة 10% من أفراد مجتمع الدراسة للعام الدراسي (2013 / 2012) تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية ، **وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:**

1. درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية كانت بوزن نسبي (66.40%) .
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع الكلية الأكاديمية (كلية إنسانية، كلية علمية) ولقد كانت الفروق لصالح الكليات الإنسانية.
3. لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس (إناث، ذكور)

في ضوء النتائج السابقة فان الدراسة توصي بتوفير ميزانية سنوية للمكتبة لتشجيعها علي نشر المعرفة و توسيع خدمات البريد الالكتروني وخدمات الرسائل القصيرة للبث الانتقائي.

Abstract

The Reality of Knowledge Management Processes in the Palestinian Universities Libraries in the Gaza Strip from the Point of View of Graduate Students and Ways to Develop Them.

This study aimed to reveal the reality of knowledge management operations

This study aimed to reveal the reality of knowledge management operations in the Palestinian universities in the Gaza Strip and suggesting ways for developing of university libraries based on knowledge management, by answering the following questions:

1-What is the degree of graduate students' estimates of the reality of Palestinian universities knowledge management processes (Generation and formation of knowledge) in university libraries?

2. What degree graduate students, estimates of the reality of Palestinian universities, knowledge management process (storage and organization of knowledge) in university libraries?

3. What degree graduate students, estimates of the reality of Palestinian universities, knowledge management process (transfer and sharing of knowledge) in university libraries?

4. What degree graduate students, estimates of the reality of Palestinian universities, knowledge management process (application of knowledge) in university libraries?

5-Do graduate students' estimates differ of the reality of knowledge management processes in university libraries based on the following variables (gender, type of university, type of college (humanity College, Scientific College), the number of library visits (weekly)?

6-What are the ways of developing the reality of knowledge management at the University Libraries from graduate students' point of view?

To achieve the aims of the study, the researcher followed the descriptive analytical approach. She designed a questionnaire consists of (40) items distributed on (4) domains (knowledge generation, storage knowledge, post and transfer of knowledge and application of knowledge) as well as an open question at the end about ways of developing university libraries. Two methods were followed to ensure the validity of the questionnaire: juries' validity and internal consistency. Other two methods were used to ensure the reliability of the questionnaire: Spilt Half and Cronbach's alpha method.

A stratified random sample was selected which consisted of (239) students for the academic year 2012-2013.

Data were collected and analyzed using the following statistical methods: means, standard deviations, the relative weights, t-test for independent samples, and one way ANOVA).

After analyzing the study data statistically, the study revealed the following results:

1. Relative weight of graduate students' estimates degree of the reality of knowledge management processes at universities Palestinian in university libraries was (66.40%), the relative weight of storage and organization of knowledge was (71.38%) and it is presented the first rank, followed by the application of knowledge (67.91%) relative weight to represent the second rank, then the formation and knowledge generation got the third rank with relative weight (65.80%), at the end the transfer and sharing of knowledge got the fourth rank with relative weight (60.51%).
2. There were no statistically significant differences due to the Academic College variable (College of Humanities, College of scientific) in favor of colleges of humanity.
3. There were no statistically significant differences due to gender variable (females and males). In light of the previous findings, the study recommends the provision of an annual budget for the library to encourage it to disseminate knowledge, expanded e-mail and SMS services for broadcast selective.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوعات	م
ب	آية قرآنية.	1.
ج	الإهداء.	2.
د	شكر و تقدير.	3.
هـ	ملخص الدراسة باللغة العربية .	4.
ز	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية .	5.
ط	قائمة المحتويات .	6.
ل	قائمة الجداول .	7.
ن	قائمة الأشكال .	8.
ن	قائمة الملاحق .	9.
الفصل الأول : الخلفية النظرية للدراسة.		
2	المقدمة.	10.
5	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.	11.
6	أهداف الدراسة .	12.
6	أهمية الدراسة.	13.
7	حدود الدراسة.	14.
7	مصطلحات الدراسة.	15.
الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة		
المبحث الأول : إدارة المعرفة		
10	مقدمة.	16.
10	مفهوم إدارة المعرفة .	17.
11	نشأة إدارة المعرفة.	18.
13	هرمية المعرفة.	19.
15	أهمية إدارة المعرفة .	20.
16	أهداف إدارة المعرفة .	21.

.22	عوائق تنفيذ إدارة المعرفة.	16
المبحث الثاني : عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية		
.23	المقدمة.	20
.24	تكوين وتوليد المعرفة.	23
.25	خزن وتنظيم المعرفة.	24
.26	نقل ومشاركة المعرفة.	25
.27	تطبيق المعرفة.	27
المبحث الثالث : المكتبات الجامعية الفلسطينية		
.28	تعريف المكتبات الجامعية.	30
.29	وظائف المكتبات الجامعية.	31
.30	أهداف المكتبات الجامعية.	32
.31	البنية التكنولوجية للمكتبات الجامعية .	33
.32	مكتبة جامعة الأزهر.	36
.33	مكتبة الجامعة الإسلامية.	39
.34	متطلبات تطبيق إدارة المعرفة.	42
الفصل الثالث : الدراسات السابقة		
.35	الدراسات العربية في مجال إدارة المعرفة.	47
.36	الدراسات العربية في مجال المكتبات الجامعية.	53
.37	الدراسات الأجنبية.	55
.38	تعقيب عام على الدراسات السابقة.	57
الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية		
.39	منهج الدراسة	61
.40	مجتمع الدراسة	61
.41	عينة الدراسة	62
.42	أدوات الدراسة	63
.43	صدق الإستبانة	64
.44	ثبات الإستبانة	69

.45	المعالجة الإحصائية .	71
الفصل الخامس : نتائج الدراسة وتفسيرها والتوصيات والمقترحات		
.46	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وتفسيرها.	73
.47	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وتفسيرها.	76
.48	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيرها.	78
.49	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع وتفسيرها.	80
.50	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس وتفسيرها.	83
.51	النتائج المتعلقة بالسؤال السادس.	87
.52	التعقيب العام على نتائج الدراسة	89
.53	توصيات الدراسة.	91
.54	المقترحات.	92
.55	قائمة المراجع.	93
.56	الملاحق.	100

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
.1	عمليات إدارة المعرفة.	21
.2	مجتمع الدراسة.	61
.3	عينة الدراسة حسب الجامعة.	62
.4	عينة الدراسة حسب الجنس.	62
.5	عينة الدراسة حسب الكلية.	63
.6	عينة الدراسة حسب عدد الزيارات.	63
.7	توزيع فقرات الاستبانة.	64
.8	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الأول"تكوين وتوليد المعرفة " مع الدرجة الكلية للمجال.	65
.9	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الثاني "خزن وتنظيم المعرفة " مع الدرجة الكلية للمجال.	66
.10	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الثالث "نقل ومشاركة المعرفة " مع الدرجة الكلية للمجال.	67
.11	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الرابع" تطبيق المعرفة " مع الدرجة الكلية للمجال.	68
.12	مصفوفة معاملات ارتباط كل مجال من مجالات الإستبانة والمجالات الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية.	69
.13	يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل مجال من مجالات الإستبانة وكذلك الاستبانة ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل.	70
.14	يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الإستبانة وكذلك للاستبانة ككل.	70
.15	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات الاستبانة.	73
.16	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الأول.	74

.17	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الثاني.	76
.18	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الثالث.	78
.19	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية و الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الرابع.	80
.20	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة " T.Test " للاستبانة تعزى لمتغير الجنس (ذكر ، انثي)	83
.21	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "T.Test " للاستبانة تعزى لمتغير الجامعة (الأزهر ، الإسلامية)	84
.22	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة " T.Test " للاستبانة تعزى لمتغير الكلية الأكاديمية (كليات إنسانية ، كليات علمية)	85
.23	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة " ف " ومستوي الدلالة تعزى لمتغير عدد الزيارات المكتبة (اسبوعيا).	86

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.	هرمية المعرفة (1).	13
2.	هرمية المعرفة (2).	14

الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1.	الإستبانة في صورتها الأولية	101
2.	المقابلة في صورتها الأولية	107
3.	قائمة بأسماء المحكمين	109
4.	قائمة بأسماء عمداء ومدراء المكتبات الجامعية	110
5.	الإستبانة في صورتها النهائية	111
6.	المقابلة في صورتها النهائية	117
7.	تسهيل مهمة طالب ماجستير	119

الفصل الأول

الخلفية النظرية للدراسة

- المقدمة .
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول
الخلفية النظرية للدراسة

المقدمة:

تعد إدارة المعرفة من مواضيع الساعة في هذا العصر فالفرد يحتاج للمعرفة لإنجاز أي عمل يقوم به مهما كانت طبقته، وقد أصبح من يمتلك المعرفة في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة يمتلك القدرة علي العمل واغتنام الفرص واستثمار الوقت، وقد لجأ الإنسان منذ الأزل لزيادة المعرفة المتوفرة لديه حتى يتمكن من التأقلم مع البيئة المحيطة به، والفرد نجده دائم البحث والتقصي عن ينابيع المعرفة لينهل منها ما أمكنه، فكلما ازداد علما ومعرفة كلما تطور وارتقي فكره وخبرته وتغلب علي المشكلات التي تواجهه.

والمعرفة لا تأتي من فراغ فهي نتيجة تفاعل حيوي بين جميع مكونات المنظومة المعرفية من الخبرات البشرية والإمكانات المادية والتكنولوجيا والبحث والتطوير والدراسات، وهي تتولد وتتشكل في واقع حي معاش ويعد إخراج ذاتها في منظومات جديدة وهي لا تزال إبداعا إنسانيا راقيا ومتاحا للجميع وبخاصة لمن يرغب بالوصول إليها بالجهد والمثابرة حيث أنها مصدر قوة ونفوذ يمارسها من يمتلكها علي من يجهلها (عليان، 2008:9).

عمليات ادارة المعرفة تعمل بشكل تتابعي وتتكامل فيما بينها، إذ تعتمد كل عملية على الأخرى وتتكامل معها وتدعمها، وقد ورد في الأدب النظري مجموعة من العمليات لإدارة المعرفة، ومن هذه العمليات من حددها في تشخيص المعرفة ، اكتساب المعرفة ، توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، تطوير المعرفة ، توزيع المعرفة و تطبيق المعرفة. (العلي ، قنديلجي ، 2006 : 40-45) .

والجدير بالذكر أن الجامعة تعد من أبرز المؤسسات التعليمية والاجتماعية التي تقترن بوجود الفكر والعلم والحضارة وهذه المفاهيم مترابطة والواحدة تكمل الأخرى، كما أن للجامعة رسالتها ووظيفتها وهي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، فالجامعة مؤسسة اجتماعية ثقافية، علمية تربوية أوجدها المجتمع لخدمة أبنائه لذا تعتبر مركز إشعاع حضاري وعلمي للإنسانية قاطبة (الزبيدي، 2008: 2).

و يعد إنتاج المعرفة ونشرها بين أفراد المجتمع من أهم الأدوار التي تتميز بها الجامعات عن غيرها من المؤسسات التربوية المنتشرة في المجتمعات، وقد يعود ذلك إلى أن الجامعات تضم في أكنافها عدداً لا بأس به من الباحثين ومنتجي المعرفة والثقافة، ورغم ذلك قد يبقى هذا الإنتاج المعرفي حكراً على منتجيه فقط إذا لم يلق الوعاء المناسب له الذي يعمل على نشره وعرضه بصورة جذابة وفعالة تتوافق مع متطلبات العصر، وعصر التعلم الالكتروني (الأغا وأبو شعبان،2010: 2).

ولقد تناولت الباحثة العديد من الدراسات – العربية منها والأجنبية – واقع عمليات إدارة المعرفة في الجامعات منها دراسة (أبو الوفا ، 2012) ودراسة (الرقب ،2011) ودراسة (العلول، 2011) و دراسة (ماضي، 2010) دراسة (عودة، 2009) ودراسة (العتيبي، 2009) ودراسة (Kellie ، 2004) ودراسة (قيطة، 2001) و أوضحت مدي أهمية تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات لما لها من دور محوري كبير و على أهمية ربط الجامعات بمراكز البحوث وقواعد البيانات الكبرى من أجل الإسهام في بناء المعرفة وتطويرها ، وكذلك على الإسهام في تطوير المكتبات الجامعية الفلسطينية ، كما توصلت الدراسات إلى وجود معوقات تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات المعرفة وكل من تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وخزن المعرفة ، تطبيق المعرفة.

ويتضح مما سبق أن المعرفة ليست هي المطلوبة لذاتها وإنما المعرفة مطلوبة لاستثمارها وهذا ما يدفع إلي تحقيق التنمية الإنسانية.

ومع دخول الألفية الثالثة زادت أهمية التوجه نحو تطبيق إدارة المعرفة في جميع أشكال المنظمات ، وبما أن مراكز المعلومات والمكتبات الجامعية والأكاديمية هي احدي روافد البحث العلمي في مسيرة التنمية الشاملة فهي مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضي لتعزز دورها لتحقيق هذا المسعى وذلك بالعمل على مسايرة التطور والسعي إلى التحسين المستمر في أدائها على المستوى الإداري و الفني ولتحقيق هذه الأهداف عمدت المكتبات الجامعية في العالم وفي الوطن العربي إلى الأخذ بإدارة المعرفة والتي ترتكز على العنصر البشري وقدراته المعرفية في تحقيق النجاح والتفوق (المحنط، 2010: 2).

ومع دخول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى المكتبات الجامعية و ظهور مصادر معلومات متنوعة وتزايد احتياجات المستفيدين و تنوعها و ظهور خدمات جديدة أصبح من الصعب امتلاك جميع المهارات و التحكم في أداء جميع الخدمات و السيطرة على جميع المعلومات و المعارف لتسيير شؤون المكتبة و تبرز أهمية تجسيد مفهوم إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية الّتي أصبحت تواجه في بعض الحالات عجزا في تسيير أمورها الداخلية وتلبية احتياجات مستفيديها المعرفية، و ما نحن بصدّده هو أنّ المعرفة انتقلت من عامل مهم للتطور إلى عامل محرك يقود التطور ذاته و يؤثر في تحديد اتجاهاته ووتائر نموه لذلك لم يعد غريبا أنّ المعرفة غدت ميدانا للتنافس الجيد من أجل امتلاك المستقبل(وديعة، 7:2008).

لذا يواجه المعنيون في المكتبات تحديا يتمثل بضرورة تحسين وتوسيع نطاق شبكات تبادل المعارف والخبرات المكتبية على مدى سنوات طويلة من التجارب والتحصيل وفي الوقت الذي تساعد فيه التكنولوجيا الإلكترونية علي تحسين القدرة علي تبادل المعلومات، فإن المكتبات تتعرض في الواقع لفيض غزير من المعلومات والخبرات والتي يجب أن تواكبها ، ويتلخص الدور التربوي والتعليمي للمكتبات في توفير مصادر المعرفة وتدعيم المناهج الدراسية وتوفير المعلومات وتدعيم الأنشطة البحثية وتنمية المهارات (سراج الدين، 2005: 143).

كما تقوم المكتبات الجامعية على مستوي الجامعة دورا محوريا في النهوض بالتعليم والبحث العلمي حيث تشارك هذه المكتبات بفاعلية في صلب العملية التعليمية وتمثل عصباً رئيسياً في المنظومة الأكاديمية ككل، وتواجه المكتبات في مجتمع المعلومات والمعرفة كما يصفه الكثير من علماء العصر تحديات كبيرة تتمثل في الرقمنة ، وثورة المعلومات ، وتفجرها ، وتشتت الإنتاج الفكري وبطبيعة الحال فان المكتبات لا تستطيع أن تقف مكتوفة الأيدي أمام تلك التحديات الجديدة القادمة ، وعليها أن تجاري وتستفيد من كل ما يمكن أن يكون من شأنه الرقي بها وتحسين الخدمات التي تقدمها،لذلك نجد العديد من المكتبات الجامعية تعمل على إعادة النظر في خدماتها المقدمة ضمن الأطر المتاحة وتسعي إلي البحث عن سبل تؤدي إلي توفير المعلومات بسرعة وكفاية وفاعلية اكبر. (إبراهيم ، 2009 : 3-4)

وطلبة الدراسات العليا هم المستفيدون من المكتبات بشكل اكبر وبخاصة من قواعد البيانات الالكترونية في حال توافرها وكذلك توافر الدوريات العلمية المتخصصة.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

مع التطوير المذهل في عمليات إدارة المعرفة خاصة في المكتبات الجامعية في العالم إلا أن مكتبات جامعتنا لا تزال تعاني الكثير إما على الصعيد الإداري أو المالي أو التقني أو إعداد الكوادر العاملة ، فالمكتبات الرقمية والالكترونية أصبحت ليس عبئا وإنما تسهل الدخول إلي مكتبات العالم من خلال البيت أو العمل أو المقهى .. الخ وكذلك التعرف على المشكلات التي تواجه الباحثين في عملية الوصول إلي المعلومات.

وتتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا ؟ وما سبل تطويره؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تكوين وتوليد المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
2. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (خزن وتنظيم المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
3. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (نقل ومشاركة المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
4. ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تطبيق المعرفة) في المكتبات الجامعية؟
5. هل تختلف تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية باختلاف متغير (الجنس ، نوع الجامعة ، نوع الكلية (الكليات الإنسانية ، الكليات العلمية) ، عدد الزيارات للمكتبة (أسبوعيا))؟
6. ما سبل تطوير المكتبات الجامعية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر القائمين عليها؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. التعرف إلى درجة تقدير طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تكوين وتوليد المعرفة) في المكتبات الجامعية.
2. التعرف إلى درجة تقدير طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (خزن وتنظيم المعرفة) في المكتبات الجامعية.
3. التعرف إلى درجة تقدير طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (نقل ومشاركة المعرفة) في المكتبات الجامعية.
4. التعرف إلى درجة تقدير طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تطبيق المعرفة) في المكتبات الجامعية.
5. الكشف عن دلالة فروق في تقديرات أفراد عينة الدراسة لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية والتي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، نوع الجامعة ، نوع الكلية ،عدد الزيارات للمكتبة أسبوعيا).
6. وضع مجموعة من السبل المقترحة لتطوير المكتبات الجامعية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر القائمين عليها

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها في كونها من أهم القضايا التي أصبحت تمس جوهر المكتبة الجامعية والتي أصبحت استجابتها ومسايرتها للتطور والتجديد ضرورة ملحةومطلباً أساسياً ونجاحها في تطبيق إدارة المعرفة أحد الحلول الأساسية التي تمكنها من الوصول إلى مرحلة التميز ، وتتجلى أهميتها فيما يلي:

1. أنها إضافة جديدة للمكتبة العربية.
2. أنها من الدراسات القلائل التي تطرق الباحثون لعمليات إدارة المعرفة .
3. أنها ستفيد طلبة الدراسات العليا على وجه الخصوص.
4. قد تفيد هذه الدراسة القائمين على إدارة المكتبات في الجامعات لمعرفة واقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية ومدى تبنيها لإدارة المعرفة.
5. تعد الدراسة الحالية من الدراسات الأولى التي تجرى على المكتبات الجامعية الفلسطينية بمحافظة غزة لمعرفة واقع عمليات إدارة المعرفة فيها حسب علم الباحثة.

حدود الدراسة:

تشتمل الدراسة الحالية على:

1. حد الموضوع :تقتصر الدراسة الحالية على معرفة واقع عمليات تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية.
2. الحد البشري : يقتصر على عينة من طلبة الدراسات العليا في جامعتي الأزهر و الإسلامية ، كما اقتصرت على الكليات الإنسانية و العلمية.
3. الحدود المؤسساتي: اقتصرت الدراسة الحالية على جامعتي الأزهر والإسلامية.
4. الحد الزمانى : يقتصر على الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2012- 2013م.

مصطلحات الدراسة:

1. المعرفة Knowledge.

هي العلم بالأشياء و مضامينها و تفسير الظواهر و تشمل المعرفة كل شيء سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بالإدارة أو العلوم أو الآداب أو السياسة و الاقتصاد و الاجتماع أو المعرفة بالمناهج و التربية و التعليم و كافة مناحي الحياة" (نور الدين ، 2010 : 136).

وتعرف الباحثة المعرفة إجرائيا بأنها عبارة عن توليفة متنوعة من المعلومات و الخبرات والمهارات والتي تنتجها الجامعات الفلسطينية وتوفرها لطلبتها عن طريق المكتبات الجامعية بحيث يصبحوا أكثر إدراكا وتصورا وقدرة علي فهم المواقف وتفسير الظواهر وتوظيفها بشكل علمي صحيح لاتخاذ القرار المناسب بغية الوصول إلي أفضل النتائج المطلوبة.

2. إدارة المعرفة Knowledge Management:

" هي مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنشر استخدام المعرفة من قبل الممارسين لتزويدهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها (عليان، 2008: 137)

" هي إيجاد الطرق للإبداع ومعرفة المؤسسة للحصول عليها والاستفادة منها و المشاركة فيها و نقلها إلى الموظفين الذين هم في حاجة إليها لأداء أعمالهم بفاعلية و بكفاءة و باستخدام الإمكانيات الحديثة و تقنية المعلومات بأكثر قدر ممكن."(المطيران ، 2006: 2)

وتعرف الباحثة إدارة المعرفة إجرائيا بأنها مجموعة العمليات التشاركية من أجل مساعدة المكتبات الجامعية على توليد المعرفة والحصول على المعلومات واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات وتنميتها في المكتبات الجامعية، والتي بدورها تساعد علي اتساع مدارك الباحثين وتجعلهم قادرين علي حل المشكلات التي تواجههم في مجالات المعرفة المتعددة ، كما تساعد العاملين على أداء المهام الموكلة لهم في بيئة عملهم للارتقاء بمستوى المكتبة الجامعية.

3. **عمليات إدارة المعرفة.**

" هو مفهوم ومنهج يستخدم تقنية المعلومات كأداة ووسيلة لتجميع وتخزين الخبرات والمعارف لتسهيل وتسريع المشاركة بها ونشرها بأكبر قدر ممكن " (المطيران ، 2007 : 75)

4. **المكتبات الجامعية University Libraries:**

" هي المكتبات التي تقوم في الحرم الجامعي والتي تقدم خدماتها لهيئة من المستفيدين تشمل الهيئة التدريسية، والطلاب والعاملين في الإدارات المختلفة في الجامعة، وبعضها يتيح فرصة الاطلاع الداخلي على مقتنياتها لجمهور أوسع من الدارسين والباحثين وذلك وفق لوائحها الداخلية (جري، 1996: 38)

وتعرف بأنها" مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية تعمل علي خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة والكلية والمعهد ، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم ، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكشيفها تسهيلا للوصول إلى المعلومة المطلوبة ، أنها جزء أساسي لا يتجزأ ولا يمكن الاستغناء عنه من المؤسسة العلمية التابعة لها"(إبراهيم ،2009 : 11)

و تعرف الباحثة إجرائيا المكتبات الجامعية بأنها الروافد في المؤسسات الجامعية التي تعني بالاحتفاظ بالمعارف والمعلومات إما رقميا أو الكترونيا وفق آليات معينة ، كما تقوم بجمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة سواء عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل وتنظيمها و فهرستها و تصنيفها و ترتيبها على الرفوف ، واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين من الأساتذة والطلاب والإدارات في الجامعات والكليات .

الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول: إدارة المعرفة.

المبحث الثاني: عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

المبحث الثالث: مكتبات الجامعات الفلسطينية.

المبحث الأول

إدارة المعرفة

مقدمة

تعد إدارة المعرفة من أكثر الموضوعات الهامة في الوقت الحاضر ، كما تّعد بؤرة التركيز لجهود أطراف متعددة بوجهات نظر واهتمامات مختلفة ، على وجه الخصوص العاملين في مجال إدارة المعرفة ، وقد أدت التكنولوجيا دورًا بارزًا في التحول الاقتصادي والنمو الاجتماعي والتغيير الشامل لكل نواحي الحياة. (الديب ، 2010: 1).

ازدادت أهمية التكنولوجيا في العصر الحاضر لتحصل نقلة سريعة نحو عنصر آخر وهو العنصر البشري ولتصبح معه التكنولوجيا وسيلة تساعد في إدارة معرفته ، ولقد أصبحت المعرفة المتمثلة بالخبرة الإنسانية والقيم والمعتقدات والمهارات حاليًّا من أكثر العناصر فاعلية ، وتأثيرًا في عصرنا الحاضر لذا تعد المعرفة حاليًّا من أنفس الموارد التي تعتمدها المؤسسات في الإنتاج ، أو في تقديم خدماتها.

مفهوم إدارة المعرفة:

تعرف إدارة المعرفة بأنها "التجمع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المنظمات، وتحقيق تحسن في الأداء والارتقاء إلى مستويات أعلى من الإنجاز (هاشم، 2005 : 12)

وتعرف بأنها ":وضع المعارف و الخبرات و المهارات المكتسبة في أيدي العاملين في الوقت والشكل المناسب و السهولة الممكنة للاستفادة منها "(ملاك والأثري ، 2002 : 144).
كما تم تعريفها بأنها " فن أداء تصرفات متعلقة بالمعرفة من تنظيم ، تخزين ، جمع ، مشاركة ، نشر واستخدام عناصر معرفية مكونة من بيانات ، معلومات ، خبرة ، تقديرات ، أبعاد فكرية ، أحكام ، مبادرات فكرية (Sivan, 2001 , 19)

وعرفها (أبو عابد ، 2005 : 6) بأنها " العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد المعرفة ، واختيارها وتنظيمها ، واستخدامها ، ونشرها وتحويل المعلومات الهامة و الخبرات التي تمتلكها المؤسسة، والتي تعتبرها ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كحل المشكلات ، واتخاذ القرارات ، والتعلم، والتخطيط الاستراتيجي.

ويعرفها (الزيادات ، 2005 : 55) بأنها "الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم و تخزين كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة ، وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد و أقسام ووحدات المؤسسة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي.

نشأة إدارة المعرفة وتطورها :

تعد إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل هي جديدة نسبياً ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة، ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية ، ومنذ مطلع التسعينات من القرن المنصرم . في عام 1980 م ، وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي ، أشار ادوارد فراينبوم إلى عبارته الشهيرة " قوة المعرفة " ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة(عليان ، 2008 : 124)

وفي النصف الأخير من التسعينات أصحبت المعرفة من المواضيع الأكثر تناولا من الناحية الفكرية والعملية وهذا ما يتضح من خلال :

1. **مكتبات المعرفة:** التي تزايدت بشكل كبير من أجل تبادل مفاهيم وأساليب وممارسات إدارة المعرفة . كما هو الحال في نادي الياهو والمنتدى الدولي لإدارة المعرفة
2. **مؤتمرات إدارة المعرفة** : والتي أصبحت تتكاثر في كل مكان فمن باريس الذي عقد فيها المؤتمر الدولي الثالث حول ندوة إدارة المعرفة الذي نظمه منتدى المعرفة في باريس عام (2000) ، إلي المؤتمر الثالث عشر حول المعلومات وإدارة المعلومات الذي عقد عام (2004) في واشنطن .
3. **مجلات إدارة المعرفة** : لقد تكاثرت الدوريات النادرة في مجال إدارة المعرفة لتلبية الحاجة المتزايدة إلي البنية العلمية لإدارة المعرفة ، وهذا ما نجده في دوريات إدارة المعرفة .
4. **مساقات وورش عمل ودورات تدريبية ومساقات دراسية متخصصة في إدارة المعرفة :** حيث أن البرامج التدريبية الموجهة للإدارة العليا والمهنيين وكذلك المساقات الدراسية الموجهة للطلبة في إدارة المعرفة أصبحت واسعة الانتشار في المراكز التدريبية والمعاهد والجامعات .
5. **تقارير المنظمات الدولية والإقليمية حول المعرفة** : حيث تصدر هذه المنظمات الكثير من التقارير التي تؤكد الاتجاه المتزايد نحو المعرفة وإدارة المعرفة . فقد أصدرت الأمم

المتحدة تقريرها المهم عام (2003) حول قياس أصول المعرفة للدول : أنظمة المعرفة من أجل التنمية ، كما أصدر البنك الدولي تقرير التنمية العالمية : المعرفة من أجل التنمية والذي اعتبر المعرفة هي قلب النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة .

6. **بوابات إدارة المعرفة ومواقع الوب التي لا حصر لها** : إن البوابة هي مواقع ويب يقدم نقطة الدخول إلى الوب أو شبكات الأعمال الداخلية والخارجية ومن اجل تسهيل الوصول إلي المعرفة علي الشبكة فقد نشأت بوابات موجهة لأغراض إدارة المعرفة ، كما أن هناك عدداً من مواقع الوب لا حصر لها تقدم خدماتها المتعلقة بإدارة المعرفة (نجم ، 2008 : 91-94)

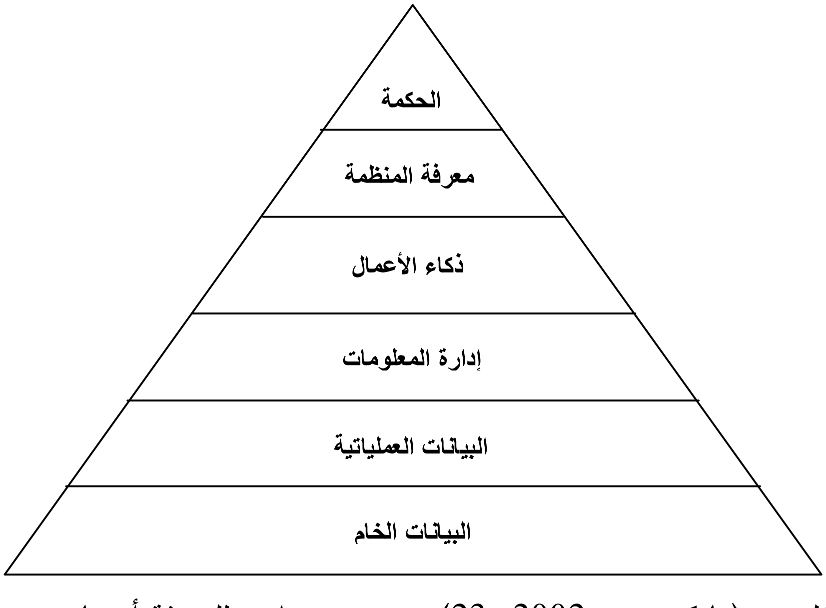
في ضوء ما سبق يتبين للباحثة أن المعرفة لا تأتي فجأة فهي لها امتداد زمني وجذور تكوينية فنجدها قد مرت بمرحلة البيانات ثم المعلومات لتكون المعرفة والتي تسهم في زيادة الرصيد العلمي وأن المعرفة تتجدد باستمرار تبعا للعديد من العوامل المتنوعة وبخاصة في ظل الانفجار المعلوماتي والتطور التكنولوجي.

هرمية المعرفة.

ذكر الباحثون في مجال إدارة المعرفة عما يسمى هرم المعرفة ، وهو شكل هرمي يصور عالم المعرفة الذي يبنى من البيانات الخام التي تشكل قاعدة الهرم ، وصولا إلى الحكمة التي تشكل بدورها رأس الهرم ، وقد اختلفت الآراء حول التفصيلات الدقيقة لكل مستوى من مستويات الهرم ، ومع ذلك فإن هناك إجماعا عاما تم التوصل إليه حول التشكيلة الرئيسة لهرم المعرفة.

ففي نموذج الهرم الذي وضعه (Alan And Raddund) تشكل البيانات الخام والبيانات الضمنية أسفل الهرم أو قاعدته ، وتسجل البيانات في قواعد البيانات ومخازن البيانات الأخرى . وتعكس البيانات العملياتية إجراءات كاملة تكاملية ، وعند مستوى إدارة المعلومات تكون البيانات ملخصة بشكل سهل، ومصنفة ضمن مجموعات ، ومخزنة و منتقاة ومنظمة ، وبالصعود إلى الأعلى نصل إلى مستوى المعلومات الملخصة بشكل مركز ، والذي ينتج عندما تتم معالجة البيانات والمعلومات ، وتنظيمها ، وتنقيتها وانتقاؤها ، وربطها ، وتحليلها بشكل قوي ومكثف.
والقيام بعملية تلخيص أخرى للمعلومات يقود إلى المعرفة وفي هذه الحالة يمكن وصف المعرفة بأنها تبصرات مشتقة من المعلومات والبيانات التي يمكن العمل بموجبها ، والتشارك بها في ظروف مختلفة وبأساليب مختلفة ، وأخيرا وعند قمة الهرم تكمن الحكمة وتبدو الحكمة هنا على أنها خلود المعرفة وخلاصتها.(الزيادات ، 2008 : 48).

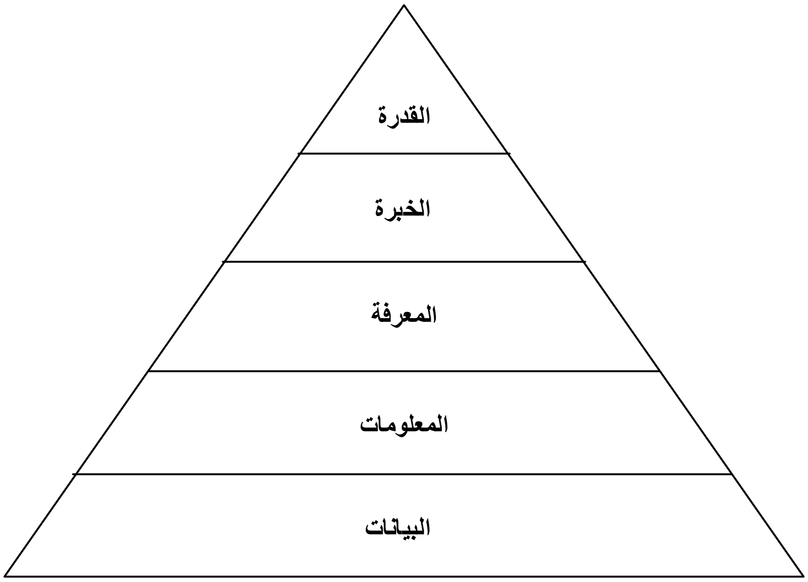
الشكل(1)



وقام كل من (ماركوردت ، 2002 :23) بتصور هرم اخر للمعرفة أو ما يسمي السلسلة المتصلة للمعرفة ، فيبدأ هذا الهرم من قاعدته السفلي (البيانات) التي تشتمل علي الحقائق ، والصور المفصلة والرموز العددية غير المفسرة ، أي دون أي سياق وبالتالي دون أي معني ويلي

ذلك المعلومات وهي البيانات المشربة بسياق ومعني والتي يمكن استخدام شكلها ومحتواها في مهمة معينة ، بعد أن يكون تم تشكيلها وتصنيفها ومعالجتها .

الشكل (2)



أما المعرفة(المستوى الثالث من مستويات الهرم) فتشتمل على هياكل المعلومات والمبادئ ، والخبرات ، واتخاذ القرارات ، وحل المشكلات ، وتمكن المعرفة الناس من إيجاد معنى للبيانات ، وبالتالي توليد المعلومات وعند هذا المستوى الثالث يتمكن الناس من التعامل بذكاء مع مصادر المعلومات المتاحة ومن ثم اتخاذ خطوات العمل ، يلي ذلك مستوي الخبرة التي هي مستوي الاستخدام الملائم والفعال للمعرفة من اجل تحقيق النتائج وتحسين الأداء ، وأخيرا تأتي القدرة التي تعني القدرة والخبرة المنظمة لتوليد منتج أو خدمة أو عملية على مستوي عالي من الأداء من خلال الشكل الهرمي السابق يمكن القول أن المعرفة لا تحدث فجأة وإنما تكونت من خلال مرورها بعدد من المراحل التي بدأت بمرحلة البيانات التي أصبحت معلومات، ثم تتحول المعلومات إلى معرفة عندما يتم تحليلها وربطها بمعلومات أخرى ، ثم تدرجت إلى الحكمة.

أهمية إدارة المعرفة:

تكمن أهمية إدارة المعرفة في أنها تمثل تحولا من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة، فإدارة المعلومات كانت تعتبر النظم التكنولوجية أهم عناصر الإنتاج في المؤسسات ، بينما إدارة المعرفة تعد العنصر البشري أهم العناصر التي تتعامل مع المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وتربطها بالقدرات الإبداعية للإنسان.

و تكمن أهمية إدارة المعرفة فيما يلي :

1. تساعد في نشر المعلومات والمعرفة بين جميع الأفراد في التنظيم مما يؤدي إلى زيادة تمكين العاملين ورفع مستوى الأداء وتحقيق كفاءة وفاعلية الانجاز المستهدف.
2. مصدر استراتيجي يدعم المنظمة في تحقيق أهدافها في مختلف الأزمنة البعيدة والمتوسطة والقريبة على حد سواء.
3. يزيد من القدرة التنافسية للتنظيم ويجعلها سلاحا تنافسيا حادا إزاء المنافسين.
4. زيادة مشاركة العامين نظرا لسهولة الوصول إلى كافة المعلومات المتعلقة بالمنظمة وأهدافها وسياساتها (العباس ، 2006 : 3)

كما تكمن أهمية إدارة المعرفة بالنسبة للمؤسسات التعليمية الجامعية فيما يلي:

1. الأعداد الكبيرة من المنتسبين إليها وتشعب ارتباطاتهم وحاجتهم إلى اتصالات سريعة.
2. تنوع الأنشطة الجامعية وترابطها.
3. كثرة وتنوع وترابط الجهات تتطلب متابعة سريعة ودقيقة ، مثل قاعات التدريس ، وسائل الاتصال ، المختبرات العلمية.
4. وصول التغييرات في البيانات إلى مواضعها حال اعتمادها.
5. توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة. (الصاوي ، 2007 : 72)

وتري الباحثة أن أهمية المعرفة تكمن في تعزيز قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه ، وتحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها ، و المعرفة أصبحت أحد أهم مظاهر القوة كمورد عظيم القيمة للحاق بركب التقدم العلمي وهذا ما يحث على الاهتمام بتعزيز المعرفة في الجامعات وتطبيقيها في المكتبات الجامعية.

أهداف إدارة المعرفة :

أهداف إدارة المعرفة فيما يلي :

1. تنشيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.
2. تكوين مصدر موحد للمعرفة.
3. تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات
4. تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
5. توليد المعرفة اللازمة لتحقيق عمليات التعلم.
6. نشر المعرفة وتوزيعها على الجهات ذات العلاقة حسب الحاجة إليها.
7. حفظ المعرفة ، أي تخزينها في الأماكن المخصصة لها ، وتطويرها بشكل مستمر.
8. إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة من وأثناء الممارسة اليومية. (عليان ، 2008 : 157-158)

وتري الباحثة أن إدارة المعرفة تهدف إلى الإسهام في حل بعض المشكلات التي تواجه المؤسسة وتساعد في اتخاذ القرارات المناسبة .

عوائق تنفيذ إدارة المعرفة.

إن تنفيذ مبادرات إدارة المعرفة لا يعني وجوب نجاح هذه المبادرات ففي أحيان كثيرة يكون هناك فشل في تطبيق نظام إدارة المعرفة، ويشير(106 : 2003 , Thierauf) إلى أن العوائق التي تعترض تنفيذ إدارة المعرفة بشكل فعال تتمثل فيما يلي:

1. قد يعمل منفذو نظام إدارة المعرفة في عزلة عن الإدارة العليا للمنظمة ، وهذا يؤدي إلى بناء وتطوير قدرات وإمكانات تتلاءم مع معتقداتهم الشخصية وقناعاتهم بالأنشطة والممارسات التشغيلية والوظيفية الأفضل ، وليست تلك التي تفضلها المنظمة وهذا الأمر يؤدي إلى بناء وتطوير قدرات لن تستخدم بصورتها الكاملة وستؤدي إلى ممارسات معينة لا تكون هي الممارسات المفضلةوفقاً لنظام المعرفة الذي جرى بناؤه وهنا تبرز ضرورة وأهمية التنسيق مع الإدارة العليا عند بناء وتطوير نظام إدارة المعرفة للمنظمة.
2. قد يجري ترويج نظام إدارة المعرفة بصورة غير واقعية ، وبقدرات وإمكانات غير واقعية وهذا قد ينعكس في صورة فشل وإحباطات متكررة وعمليات تصفية أو حذف لبعض خطوط المنتجات أو بعض المنتجات.

3. في كثير من الأحيان فانه لا يجري التركيز على الفرص السوقية وعلى حاجات الأعمال بل يكون التركيز على تقديم إدارة المعرفة على أنها تمتلك قدرات وإمكانات عامة تكشف قيمة تنافسية غير واضحة وغير محددة ، إن هذا التركيز يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية محدودة أقل من المتوقع.

ويضيف (86 : 2001 , Sveiby) عوائق أخرى منها:

1. إن الكثير من جهود إدارة المعرفة تخفق وتفشل بعد تقديمها بسبب عدم تخصيص الموارد البشرية والمادية الكافية لنجاحها.
2. إن تطبيق مدخل إدارة المعرفة يتطلب فهمًا كاملا وكافيًا للأمد الطويل قبل جهود التطبيق ، وعدم مراعاة هذا الأمر ينعكس سلبًيا في النتائج الجوهرية للمنظمة.

أورد (دهمش وأبو زر، ٢٠٠٤ :٦) بعض هذه العوائق:

1. هناك تردد في مشاركة المعرفة واستخدامها بسبب شعور الموظفين بأن سيطرتهم الوحيدة على المعرفة يعطيهم السلطة إذا كانوا الطرف الوحيد في المنشأة الذي يعرف كيفية القيام بالعمل وقلة احتمال الاستغناء عنهم وهناك احتمال أكبر لحصولهم على زيادة في الرواتب والأجور ومن وجهة النظر الفردية ليس هناك أي معنى للسماح لغيرهم المشاركة في المعرفة والمهارة التي يتصفون بها في ظروف تتصف بالمنافسة.
2. أن عدم نضوج التقنية يمكن أن يكون مشكلة حيث أن هناك مشاكل مع الدمج والتكامل مع نظم المعلومات الإدارية الأخرى وخاصة تلك النظم القديمة الموروثة.
3. أن عدم نضوج أساس المعرفة في الصناعة يمكن أن يكون مشكلة فهناك خبراء قلة حتى في حالة تعلمهم خلال عملهم.
4. قد تكون تكاليف نظام إدارة المعرفة مرتفعة.

كما تواجه المنظمات معوقات عديدة تحول دون تطبيق مفهوم إدارة المعرفة ، وقد أشار (213 : Coakes 2003) إلى أن منظمات متعددة أجرت دراسات حول معوقات إدارة المعرفة ، وتوصلت هذه الدراسات إلى أن هناك مجموعة من المعوقات الرئيسة التي تعرقل تنفيذ إدارة المعرفة بشكل فاعل:

1. سيطرة الثقافة التي تكبح التشارك في المعرفة.
2. عدم دعم القيادة العليا لإدارة المعرفة.
3. الإدراك غير الكافي لمفهوم إدارة المعرفة ومحتواها.
4. الإدراك غير الكافي لدور إدارة المعرفة وفوائدها.

5. الافتقار إلى التكامل بين نشاطات المنظمة المرتبطة بإدارة المعرفة وبين تعزيز التعلم المنظمي
6. الافتقار إلى التدريب المرتبط بإدارة المعرفة.
7. الافتقار إلى الوقت الكافي لتعلم كيفية استخدام وتنفيذ نظام إدارة المعرفة.

وتري الباحثة أن إدارة المعرفة هي من الميادين الحديثة نسبيًا والتي لا تزال بحاجة إلى عمليات تطوير شاملة ، فتطبيق منهج إدارة المعرفة في المنظمات الحديثة يوفر لها إمكانات جديدة وهنا تبرر الحاجة إلى جهود العديد من العلماء والباحثين على تسخير إدارة المعرفة لزيادة فاعلية المنظمات والتأثير على السلوك الإنساني مما يقود إلى تحقيق التميز والتفرد وبناء أسس راسخة.

المبحث الثاني
عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية

مقدمة:

تناولت الباحثة فيما سبق إدارة المعرفة من حيث المفهوم والنشأة ثم هرميتها وأهميتها وأهدافها ومن ثم عوائق تنفيذها ، ويعتبر الهدف الجوهري لإدارة المعرفة بالنسبة للمؤسسة هو الانتفاع الكلي بالمعرفة الموجودة، و تضمين هذه المعرفة في الخدمات و المخرجات(الطلبة) لتحسين القدرات ، وتنمية الإبداعات، وتشجيع الاستثمار في الموارد البشرية ، وهذا لن يتحقق إلا من خلال مجموعة من العمليات ، وفي هذا المحور تستعرض الدراسة الحالية أهم عمليات إدارة المعرفة وذلك من خلال اطلاع الباحثة علي الأدبيات في مجال إدارة المعرفة حول عدد عملياتها وترتيبها ، وفي هذا الصدد يقول العلي وزملاؤه "أنه لا يوجد اتفاق بين العلماء والباحثين في مجال إدارة المعرفة على عدد عملياتها ولا على ترتيبها ، فقد حددت (عمليات إدارة المعرفة في ست عمليات وهي :تشخيص المعرفة ، اكتساب المعرفة ، توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، تطوير المعرفة ، توزيع المعرفة و تطبيق المعرفة. (العلي ، قنديلجي ، 2006 : 40-45)

ومنهم عمليات إدارة المعرفة في ثماني عمليات هي : تشخيص المعرفة ، تحديد أهداف المعرفة ، توليد المعرفة ، خزن المعرفة ،توزيع المعرف ، تطبيق المعرفة ، استرجاع المعرفة و إدامة المعرفة.

كما يذكر الكبيسي أن المراحل هي تشخيص المعرفة وفي ضوئها توضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى ونتائجها التي تحدد نوع المعرفة المتاحة وعبر مقارنتها بالمطلوب نحدد الفجوة ثم مرحلة تحديد أهداف المعرفة وفي ضوء الأهداف تعتمد أساليب العمليات المعرفية الأخرى كالتوليد والخزن والتوزيع والتطبيق ومن هذه الأهداف : تحسين العمليات ، ثم توليد المعرفة عبر الشراء أو الاكتساب وقد يتجسد التوليد بفكرة يقدمها الفرد ثم خزن المعرفة عبر الاحتفاظ ، والبحث ، والإدامة و الاسترجاع معبرة عن أهمية الذاكرة التنظيمية وكيف يمكن أن تحافظ على المعرفة دون فقدانها ، وأما المرحلة الخامسة فتتمثل في توزيع المعرفة كموجود يتنامي بالاستخدام والمشاركة وتبادل الأفكار الخبرات والمهارات بين الأفراد , وهنا يبرز دور نظم الاتصالات الرسمية في النشر والتوزيع , وأما المرحلة الأخيرة فتتم بتطبيق المعرفة باستعمالها وإعادة استعمالها والاستفادة منها وهذا يبرز دور مدير المعرفة في تحديد الأساليب والتقنيات اللازمة للتطبيق (الكبيسي ، 2002 : 74-76)

كما يوجد هناك العديد ممن حددوا عمليات وممارسات إدارة المعرفة ومن هؤلاء الذين كتبوا في هذا المجال كما يوردهم (نجم ، 2005 : 101) من خلال الجدول المبين التالي :

جدول (1)

المؤلف	العمليات الأساسية	العمليات الفرعية
توربان E.Turban	1. إنشاء المعرفة	* توليد طرق جديدة لعمل الأشياء. * تطوير الدراية الفنية.
	2. الحصول على المعرفة	* تحويل المعرفة الجديدة إلى قيمة. * جلب المعرفة الخارجية لمؤسسة.
	3. تنقيح المعرفة	* وضع المعرفة في سياق معين. * مراجعة المعرفة في ضوء الوقائع الجديدة.
	4. خزن المعرفة	* وضع المعرفة في صيغة ملائمة. * تخزينها في مستودع يسهل الوصول إليها.
	5. إدارة المعرفة	* المكتبة للاحتفاظ بالمعرفة. * تقييم المعرفة لجعلها ذات صلة وثيقة.
	6. نشر المعرفة	* صيغة ملائمة للمعرفة تسهل الوصول إليها. * المعرفة متاحة للجميع في أي وقت و في أي مكان.
لاودن و لاودون Laudon&Laudon	1. الحصول على المعرفة وترميزها.	* الحصول على المعرفة من مصادر داخلية وخارجية. * ترميزها بطريقة ملائمة. * أنظمة الذكاء الصناعي.
	2.إنشاء المعرفة	* التوصل إلى المعرفة الجديدة. * أنظمة العمل المعرفي(KWS) .
	3.تقاسم المعرفة	* جعل المعرفة متاحة للتشارك. * أنظمة التشارك الجماعي (برمجة التشارك الجماعي والبرمجة الداخلية).
	4.توزيع ونشر المعرفة	* جعل المعرفة سهلة الوصول من خلال التخزين والنشر. * أنظمة المكتب.
ديفيد سكايرم	1.الإنشاء	*أساليب الإبداع. *المحاكاة. * الحوار المهيكل.
	2.التحديد	* التدقيق المعرفي. * تحليل المحتوى. * تنقيب النصوص وتحليل المفاهيم. * تحديد الخبرة.

	3.الجمع	* طلب المعرفة. * الاستقصاء والاسترجاع.
	4.التنظيم	* إدارة أدلة المعرفة. * خرطنه المعرفة.
	5.التقاسم	* الممارسات الأفضل. * تقاسم الأفضل من حوادث المعرفة. * جماعات الممارسة المشتركة. * فرق متعددة الوظائف. * تصميم فضاء العمل.
	6.التعلم	* مراجعات ما بعد العمل. * يوميات القرار. * تواريخ المشروعات. * سرد القصص. * شبكات التعلم.
	7.التطبيق	* أنظمة دعم القرار. * إدارة التشغيل.
	8.الاستغلال	* إدارة الأصول الفكرية
	9. الحماية	* إدارة حقوق الملكية الفردية.
	10.التقييم	* تقييم إدارة المعرفة. * معايير إدارة المعرفة * محاسبة رأس المال الفكري.
مارك دوديسون	1.تحديد المعرفة.	* روتينيات وعقود المؤسسة. * ذات صلة بأعمال المؤسسة.
	2.اكتساب المعرفة	* التوصل للمعرفة وتوثيقها. * جعلها متاحة للجميع.
	3.توليد المعرفة.	* معرفة جديدة (البحث والتطوير). * معرفة جديدة (الزبون).
	4.التحقق من صلاحية المعرفة.	* حقوق ملكية المعرفة. * قابلية استثمارها.
	5. نشر المعرفة (صريحة وضمنية)	*داخل/ خارج المؤسسة (معرفة صريحة) * داخل المؤسسة / ضمنية (الممارسات والمنافسة)
	6. تجسيد المعرفة	* تحويل المعرفة إلى قيمة. * التدريب. * ثقافة المؤسسة.

	7.تحقيق المعرفة	* الوعي بأصول المعرفة. * تحقيق قيمة مضافة للمؤسسة.
	8. استثمار وتطبيق المعرفة	* تحقيق أهداف محددة. * استخدام المعرفة في الحوار.

كما حدد (إبراهيم ، 2012 :206-210) عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية في ثلاثة محاور مهمة ومفصلة وهي : تكوين وتوليد المعرفة ، خزن وتنظيم المعرفة ، نقل ومشاركة المعرفة ، ويتضح للباحثة أن الاختلاف كان واضحا بين العلماء والباحثين حيث لم يكن هناك اتفاق على عدد عمليات إدارة المعرفة أو ترتيبها ، حيث تراوحت عدد العمليات ما بين ثلاث إلى ثمان عمليات ، ومنهم من عمل على دمجها ومنهم من تفرد في تفصيلها .

ومن هنا رأت الباحثة أن تركز في دراستها على العمليات التالية لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية وهي : تكوين وتوليد المعرفة ، خزن وتنظيم المعرفة ، نقل ومشاركة المعرفة وأخيراً تطبيق المعرفة وقد تبنت الباحثة هذه العمليات لأنها الأهم، بالنسبة للمكتبة، ولأن الهدف الأساس لإدارة المعرفة بالنسبة للمؤسسات التعليمية هو ابتكار المعرفة، والتشارك فيها وتبادلها، ومن ثم تنظيمها و تخزينها ليسهل استرجاعها .

أولاً : تكوين وتوليد المعرفة:

يقصد بتوليد المعرفة بأنها جميع الأنشطة التي تسعى المؤسسة من خلاله للحصول على المعرفة واقتنائها من مصادرها المتعددة كتلك المحتوية على المعرفة الصريحة أو الضمنية. ومفهوم المعرفة لا يعني الحصول على معرفة جديدة فحسب وإنما القدرة على الإبداع وتطوير الأفكار والحلول كقيم مضافة وكذلك المزج بين المعرفة الصريحة والضمنية لتكوين معان جديدة من هذا المزيج . (الضويحي ، 2009 : 20)

و تشير داسي إلى أن عملية توليد المعرفة يجب أن لا تقتصر على إدارات البحث والتطوير فقط ، بل يجب أن تمتد إلى كافة مكونات منظومة العمل من الأفراد في المؤسسة .ومن ذلك مشاركة فريق العمل والاعتماد على مصادر المعارف المتعددة لتوليد رأس مال فكري في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة. (داسي ،2007 :30)

وتعرفها الباحثة بأنها مجموعة تشمل على أسر واكتشاف وشراء وامتصاص وابتكار واستحواذ واكتساب وخلق المعرفة من مصادرها المختلفة كالخبراء والمختصين ومراكز المعرفة

والمنافسون والعملاء وقواعد البيانات والوثائق والعقول وغيرها ،وذلك باستخدام العديد من الوسائل والطرق والأدوات منها المشاركة في ورشات العمل والمحاضرات والتدريب والتعلم أثناء العمل.
وتمثل عملية توليد المعرفة إيجاد المعرفة واشتقاقها داخل المكتبة ويتمثل ذلك في اكتساب المعرفة الموجودة في المصادر الخارجية، ويتم ذلك من خلال تدريب الأفراد وتعليمهم أو من خلال القراءة ،وملاحظة الخبرات والتجارب ،أو النشاطات المماثلة ،أو من خلال الاستماع إلى المحاضرات.

ويتوجب على المكتبات إنتاج وابتكار المعرفة في المجالات التالية :

الإنتاج والابتكار النظري : وذلك من خلال تنمية البحوث النظرية والعلمية في مجال المكتبات والمعلومات ومتابعة آخر التطورات في ذلك ،الإنتاج والابتكار في مجال التقنية :وذلك لإحراز نقالات نوعية في التقدم التقني والتحول من المكتبات التقليدية إلى المكتبات الإلكترونية أو الرقمية وتعزيز وسائل التقنية لدعم إدارة المعرفة و الإنتاج والابتكار في مجال التنظيم :وذلك من خلال إيجاد مجموعة الأنظمة التنظيمية الفاعلة والمتماشية مع العصر التقني للمكتبات لدعم وتقوية أنشطة إدارة المعرفة. (ابراهيم ، 2012 : 206)

وترى الباحثة انه بإمكان أخصائي المعلومات أو القائم على المكتبة أن يسهم ويقوم بدوره في عملية تكوين المعرفة من خلال عمليات الاختيار والانتقاء وتتبع المعرفة الجديدة من خلال كتالوجات فهارس الناشرين المطبوعة فيها أو الإلكترونية أو المباشرة باستخدام شبكة الإنترنت .

ثانيا : خزن وتنظيم المعرفة

يقصد بتخزين المعرفة بأنها " الاحتفاظ بها بطريقة تسهل من عملية الوصول إليها في الوقت والطريقة المناسبة وهذه المرحلة من أهم المراحل اللازمة للمحافظة على المعارف المكتسبة وذلك من خلال الاحتفاظ بالمعرفة الجديدة وتخزينها وتوثيقها بكافة الطرق سواءً من خلال الملفات الورقية أو الإلكترونية وتحديثها بشكل مستمر وجعلها معلومات ذات قيمة يمكن الاستفادة منها". (داسي ، 2007 :10)

وتعرفها الباحثة بأنها " العملية التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول واسترجاع المعلومات المخزنة بطريقة سهلة وواضحة.

وتعد خدمات الخزن والاسترجاع من الأنشطة التي تسعى مؤسسات المعلومات إلى تطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتصميم قواعد ونظم المعلومات المتخصصة بالإضافة إلي الاشتراك بقواعد البيانات المتوفرة علي الأقراص المدمجة أو مباشرة علي الخط أو عبر الإنترنت فقد أصبح الانترنت من مستلزمات مؤسسات المعلومات وذلك لتحقيق التكامل المعرفي. وقد سعت معظم المؤسسات إلى تحقيق التكامل المعرفي عبر المشاركة بمصادر المعلومات والبرامج التعاونية

لاستغلال المعرفة المتواجدة والمتوافرة في مكتباتها وفي هذه العملية يبرز دور أخصائي المعلومات من خلال تنظيم المجموعة المكتبية بما في ذلك فهرستها وتصنيفها وتوحيد مقاييس التنظيم بالاعتماد على خطط مقننه , وكل ذلك يتجمع في قسم الفهرسة والتصنيف .

وعملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية، والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة، والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة ، والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل . وأنه مع الزمن تتراكم المعرفة التنظيمية ، إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تحسين توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة وقد سعت معظم المؤسسات إلي تحقيق التكامل المعرفي عبر المشاركة بمصادر المعلومات والبرامج التعاونية لاستغلال المعرفة الموجودة والمتوفرة في مكتباتها وفي هذه العملية يبرز دور أخصائي المعلومات من خلال تنظيم المجموعة المكتبية بما في ذلك فهرستها وتصنيفها (إسماعيل ، د ت :10)

ويتم خزن المعرفة بطرق عديدة أهمها :

1. قيام كل فرد في المنظمة بتسجيل ما يحدث له وأية معلومات جديدة في مكان معين سواء في ملفات عادية أو شبكات حاسوب بحيث تكون متاحة لكل أفراد المنظمة إذا رغبوا في الاطلاع عليها.
2. قيام شخص مسئول بجمع المعلومات وتخزينها بدقة وبطريقة يسهل استخدامها من قبل الجميع دون الاهتمام بتحليل وتنقية المعرفة أو بنشرها بطرق فعالة.
3. قيام كل الأفراد بتقديم المعرفة الموجودة لديهم إلي شخص آخر أو إدارة معينة ، وتقوم هذه الجهة بتحليل وتنقية هذه المعرفة ثم تقوم بتخزينها بدقة بحيث يمكن تداولها من قبل المنظمة بيسر وسهولة.

وتري الباحثة أن عملية خزن وتنظيم المعرفة تتم بطريقة منظمة وايجابية ويتم تحليلها وتنقيتها ثم يتم تنسيقها وتجزئتها ليتم تنسيقها بأفضل صورة ويراعى أن يتم تداولها بسهولة ونشرها واستخراجها بدقة ويسر.

ثالثا : نقل ومشاركة المعرفة .

تعرف بأنها " توزيع المعارف وتقاسمها ونقلها ونشرها ومشاركتها من شخص لآخر ، وهي تتيح استفادة أكبر من الموارد الذهنية المتاحة وتوفر إمكانية أحسن للابتكار والتطور في الإبداع ، وقد يتم المشاركة في المعرفة من خلال طرق عديدة منها المقابلات والاجتماعات والزيارات

والندوات والعصف الذهني وأدوات تكنولوجيا المعلومات كالإنترنت وغيره. (المطيران ، 2007 : 57)

ويضيف العلي وآخرون تطبيقات يتم استخدامها لمشاركة المعرفة منها البرامج التدريبية المستمرة ،والتعلم التنظيمي ،وتنمية المهارات التعاونية بين جماعات الممارسة وفرق العمل التي تؤدي إلى إبداع منتجات جديدة وتقديم خدمات جديدة تزيد من كفاءة الشركة .إضافة لأن الشركات الناجحة تركز على تحويل المعرفة عن طريق إما جمع الأفراد ممن لديهم قدرة على تطوير العمليات لكي يعملونها بأنفسهم ،أو تبني ثقافة تركز على القيم أو تعيد تشكيل اعتراضات العاملين إلى تحديات للتغلب عليها أو تستخدم لغة توجه الفعل في تنفيذ القرارات"(العلي واخرون ، 2009: 12)
وتعرفها الباحثة بأنها " تبادل الأفكار والمهارات والخبرات والممارسات بين الأشخاص ، عن طريق التدريب والحوار .
ويذكر (طيطي ،2010 : 29) النقاط الأساسية المتعلقة بعملية مشاركة المعرفة ، وهي كتالي:

- مشاركة المعرفة تعني عملية نقل فعالة ، لذا فإن متلقي المعرفة يجب أن يفهمها بشكل جيد لكي يعمل ويستفيد منها.
- إن ما يتم مشاركته هو المعرفة وليس التوصيات بناءً على المعرفة ، فالعملية تتضمن أن يكتسب المتلقي من أجل استخدامها لمصلحة الشركة ، بينما تكون عملية الإرشاد المقدمة إليه هي عملية استخدام للمعرفة بدون الإدراك الذاتي لعملية مشاركة المعرفة.
- إن مشاركة المعرفة من الممكن أن تكون ضمن الأفراد أو ضمن المجموعات أو ضمن الأقسام أو ضمن المنظمة بشكل عام.

والتشارك في المعرفة يعني عملية تداول المعرفة ونقلها من فرد لآخر داخل المكتبة ، تتنقل داخل المكتبة إما بشكل مقصود ، أو بشكل غير مقصود:

- الشكل المقصود : ويعني أن تنقل المعرفة من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد , كما تنقل أيضا من خلال الأساليب المكتوبة مثل : المذكرات ، ، والنشرات الدورية ، وبرامج التدريب للمستفيدين.

- الشكل غير المقصود : ويعني أن تتنقل المعرفة بشكل غير مقصود من خلال الشبكات غير الرسمية مثل اللقاءات واستخدام الانترنت وقواعد البيانات الالكترونية والرقمية .

ويتم كذلك توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار والتعلم ، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية . والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلي الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم .

كما أن تسهيل عملية نقل المعرفة ، وتسهيل عملية تشارك الأفراد داخل المنظمة فيها لا يعني عدم وجود معيقات تحد من عملية التشارك ، ومن أسباب تردد الأفراد في إشراك الآخرين فيما يمتلكونه من معرفة ما يلي :

- الخوف من حصول الناس الآخرين على ما يمتلكه أصحاب المعرفة من معرفة
- مخاوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا سلطتهم وقوتهم بفقدانهم مصدر القوة التي يتمتعون بها , أي ما يمتلكونه من معرفة ضمنية .
- مخاوف من احتمالية أن تكون منظمتهم تدعم الفردية والتنافسية .
- مخاوف من أن يتم نقل المعرفة "الخطأ " وبالتالي تعريض المنظمة والآخرين للضرر.

في ضوء ما سبق يتبين للباحثة أن على المكتبات الجامعية تهيئة البيئة المناسبة لمشاركة المعرفة بين العاملين وتشجيعهم على ذلك بل والتفكير جدياً في أولئك الذين يثرون حصيلة المكتبة المعرفية , كما يلزم هنا تشجيع العاملين على التعلم من بعضهم البعض وتبادل الأفكار لبلوغ ما يسمي بالمنظمة المتعلمة . ولتحقيق أكمل اتصال بين العاملين لابد من فتح قنوات الاتصال بين جميع المستويات الإدارية والسماح بتدفق المعلومات وتداولها بكل يسر وسهولة ، وهنا يجب أن تتفهم القيادة أهمية نقل وتشارك المعرفة ومردودها على المكتبة أو مركز المعلومات .

رابعا : تطبيق المعرفة

يقصد بتطبيق المعرفة استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب ، واستثمار فرصة تواجدها في المؤسسة , حيث يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة , ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المؤسسة أو المنظمة .

(الضويحي ، 2009 : 21)

إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح والتعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها ، و على ضوء ذلك فانه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول وانه لا يوجد عمل بدون أخطاء وما على الشركة إلا أن تستوعب ذلك ، وإن نظام المعرفة الكفء لا يكفي لضمان النجاح في الشركة لكنه بمثابة خطوة ايجابية للتعلم وإن القوة فيه تكمن في استخدامه ، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي ، وخاصة في العملية الإستراتيجية في تحقيق الجودة العالية للمنتجات والخدمات لمقابلة حاجات الزبائن لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت(عليان ،2008 : 199).

كما يعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها، استناداً إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة للاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين والإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب ، ودون أن تفقد استثمار فرصة توفر تحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة (الزيادات،103:2008)

تمثل هذه المرحلة جوهر عملية إدارة المعرفة ،وتطبيق المعرفة يتطلب تنظيم المعرفة من خلال التصنيف والفهرسة والتبويب الأمثل للمعرفة ، وكذلك استرجاع المعرفة من خلال إتاحة المجال أمام الأفراد من الوصول للمعرفة بسهولة وبالسرعة المناسبة (عبد الوهاب ، 2005: 69)

كما ذكر(ياسين ، 2007 : 21) بأن عملية تطبيق المعرفة شبيهة بجهود نقل الأفكار والمعارف والخبرات الثمينة إلى ممارسات مندمجة مع الأداء التنظيمي بهدف تحسين جودة هذا الأداء وكفاءة العمل وفعاليته. فالمعرفة وبغض النظر عن لونها وطبيعتها ودرجة تعقيدها ومجالات حقولها لا تصبح ذات فائدة تذكر وذات قيمة إنسانية فريدة إذا لم توضع في موضع التطبيق العملي .

ويعتبر الهدف الرئيس من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتوافرة للمؤسسة ، واستخدامها في الوقت المناسب لحل مشكلة قائمة ولتحقيق مكانة مميزة بين المؤسسات الأخرى.

و المعرفة لم تعد قوة في عصر السرعة والانترنت والكمبيوتر ، وإنما تطبيق واستخدام المعرفة هو القوة ، فللمعرفة استخدامات كثيرة ومتنوعة في جميع المجالات سواء كانت هذه المجالات إدارية أو فنية ، ولابد من الاستفادة منها . ومن استخداماتها على سبيل المثال ، استخدامات تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات المتطورة والتقنيات الحديثة التي تسمى في عصرنا هذا عصر الرقمية،ولولا المعرفة واستخداماتها لما ظهرت التكنولوجيا ولا وسائل الاتصالات الحديثة والاكتشافات والابتكارات الإيجابية التي تصب في مصلحة الإنسان . (العازمي ، 2007 :22)

إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين ، حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح ، والتعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن من مستوى المعرفة ويعمقها ، وعلى ضوء ذلك فإنه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول .(عليان ،199:2008).

هذا وقد استخدمت عدة أساليب لتطبيق المعرفة منها :

الفرق متعددة الخبرات الداخلية ، مبادرات العمل ، مقترحات الخبير الداخلي ، اعتماد مقاييس للسيطرة على المعرفة ، التدريب الفرقي من قبل خبراء متمرسين . إن المعرفة يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسة وأن تتلاءم معها ، إضافة إلى أن تطبيق المعرفة يجب أن يستهدف لتحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي يحققها لها النمو والتكيف. (الزيادات ،104:2008).

ومن وجهة نظر الباحثة فان تطبيق المعرفة يعتبر غاية إدارة المعرفة فالحصول عليها وخزنها وتوزيعها والمشاركة فيها لم يعد كافياً فالمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة ، ويتوقف النجاح في أي مكتبة علي حجم المعرفة المنفذة فيها.

المبحث الثالث
مكتبات الجامعات الفلسطينية

تقوم المكتبات على مستوى الجامعة دوراً محورياً في النهوض بالتعليم والبحث العلمي، حيث تشارك هذه المكتبات بفعالية في صلب العملية التعليمية ، وتمثل عصباً رئِساً في المنظومة الأكاديمية ككل ، وذلك ككيان تابع للأكاديمية أو الجامعة ، وخادم لأهدافها ، وداعم لسياساتها التعليمية ، وفي الوقت ذاته ككيان له ذاتيته وتفرده ، واستقلاليته كشريك فعال للمكتبات الوطنية ، في منظومة أكبر تتعدى الدور المؤسسي إلى الإطار القومي (بدر، 2001 :25).

تعريف المكتبات الجامعية:

عُرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعريفات مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها ، فقد عرفها (سعيد ، 1992 : 25) بأنها "ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا ، وهو مجتمع الأساتذة و الطلبة و الإدارات المختلفة في الجامعة ، أو الكلية ، أو المعهد .حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها . من أجل خدمة أهداف و أغراض هذه الجامعة ". وفي تعريف آخر له "عبارة عن مجموعة من الكتب و المخطوطات و الوثائق والسجلات و الدوريات و غيرها من المواد ، منظمةتنظيماً مناسباً لخدمة طوائف معينة.

كما عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات المكتبة الجامعية بأنها " مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه و تديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات (حسب الله ، 2001 : 2231)

وعرفها (النشار ، 2002 : 24) بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ و تمول و تدار من قبل الجامعات أو الكليات أو المعاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة و المدرسين و العاملين في هذه المؤسسات.

وتعرف المكتبة الجامعية بأنها ليست مكاناً، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية (الكتب–الدوريات ...إلخ) يقوم عليها ويهتم بها مجموعة من الأمناء والمعاونين ، ولكنها أهم وأشمل من هذا، فالمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي ، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات وهو ما يسمى بـ "التعليم الذاتي " ، ومن ثم يجب أن تتوافر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية ،تُختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة ، ويقوم عليها مجموعة من

ذوي التخصص المؤهلين تأهيلاً عالياً ، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار (الشافعي ، 1994 :70).

وظائف المكتبات الجامعية :

للمكتبات الجامعية مجموعة من الوظائف سوف تستعرض الباحثة أهم هذه الوظائف وهي :

1. خدمة أهداف الجامعة ، حيث أن رسالة المكتبة ، هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة ، التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع.
2. تقديم الخدمات المكتبية لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا ، وخدمة المجتمع ، من خلال تقديم خدماتها إلى كل من يريد الاستفادة من مقتنياتها.
3. بناء المجموعات المكتبية المختلفة ، بما يتضمن توفير المقتضيات الأساسية ، لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث ، وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها من العمليات المكتبية اللازمة.
4. تنظيم تلك المجموعات ، وما يتضمنه ذلك من عمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والجرد ، وغيرها من العمليات المكتبية ، التي تكفل ضبط وتحليل وحفظ وصيانة المجموعات.
5. استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية ، التي تتضمن الإرشاد المكتبي المهني ، ومعاونة رواد المكتبة ، على الاستفادة من المجموعات الموجودة ، ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع ،فضلاً عن استرجاع المعلومات المتخصصة.
6. تقديم وسائل البحث في أكبر عدد ممكن من حقول المعرفة.
7. البحث والتطوير وتعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة والاستفادة بالشكل الصحيح من مقتنياتها.
8. العمل دائما ، على توفير العنصر البشري المؤهل مكتبياً ، ذوي الكفاءة العلمية والمهنية العالية ، وعلى أن يكون حجم العاملين يسمح بتنظيم وإدارة مصادر ومقتنيات المكتبة وتطويعها لخدمة التدريس والبحث ، ومساعدة الطلاب والهيئة التدريسية في الوصول إلى المادة المطلوبة في أسرع وقت وأقل جهد.(بدر و عبد الهادي ، 2001 :21).

يتضح مما سبق أن تنظيم مواد المكتبة وتهيئتها للاستخدام بحيث تخدم بطريقة أفضل رواد المكتبة ومن يستفيدون من هذه المواد يؤدي إلي سرعة في الوصول الى المعلومة بيسر وسهولة ، كذلك توفير الكتب والمراجع والمواد المكتبية الأخرى ، وإتاحتها واعارتها للمستفيدين، من أجل الاطلاع وتوسيع دائرة معرفتهم ، والقيام بعمل الأبحاث المختلفة، التي تطلب منهم أثناء دراستهم.

أهداف المكتبات الجامعية :

ينوه (عاشور ، 2007: 74-75) في إطار تصوره للمكتبات الجامعية إلي أنه يجب أن تأخذ إدارة المكتبات الجامعية في الاعتبار جميع احتياجات أعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الجامعة والموظفين ، كما أن برنامج المكتبة الجامعية يجب أن يعكس أهداف كل من برامج الدراسات الجامعية و الدراسات العليا وبرامج الجامعة الثقافية ، وهناك أهداف يساعد تحقيقها في رفع مستوي خدمات المكتبة الجامعية وفي الوقت نفسه تزيد من دعم فئات المستفيدين من المكتبة الجامعية ومن هذه الأهداف ما يلي:

1. إيجاد مقصورات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.
2. التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.
3. توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعا متوازنا بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات.
4. الاستفادة من استخدام الحاسوب إلى أقصي الحدود وخاصة وظائف المكتبة الفنية التي يطغي عليها التكرار.

تري الباحثة أن أهداف المكتبة الجامعية يمكن تحديدها بعدة نقاط أهمها ما يلي :

1. مساعدة الطلاب على تحضير أبحاثهم وكتابة رسائلهم
2. خدمة المناهج التعليمية ، ومساعدة الأساتذة في إعداد بحوثهم ومحاضراتهم.
3. مساعدة الأساتذةوالطلاب والباحثين عمموماً على القيام بالأبحاث العلمية المبتكرة.
4. المكتبة الجامعية مركز لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية من جميع مكتبات البحث في العالم.

البنية التكنولوجية للمكتبات الجامعية.

لقد تغير مفهوم العمل في المكتبات الجامعية ، بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبثّها ، وظهر تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة ، وأصبحت معطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضرورية لتفصيل عمل المكتبات ، والرفع من مستوى الأداء والإنتاجية ، وظهور شبكات المعلومات في عصرنا الحاضر التي جاءت نتيجة للتطورات التي حدثت في مجال التخاطب الإلكتروني بين أجهزة الحاسبات الآلية ، مما سهل عملية تبادل ونقل المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها عبر الدول (الغامدي، 1996: 92).

لقد كانت التكنولوجيا دائماً جزءاً من المكتبات ، فقد استخدمت في خزن واسترجاع المعلومات ، إلا أنه في السنوات الأخيرة ، تم تدعيم تلك التكنولوجيات بظهور استخدامات وتطبيقات ببليوغرافية باستخدام الحاسب الآلي. إلا أنه وفقاً لطبيعة هذه التكنولوجيا فقد كانت معدلات ومتطلبات التغيير في المكتبات بطيئة وليست جذريةوحديثاً أصبح التغيير في التكنولوجيا وضرورة حدوثه تفوق طاقة المكتبات التنظيمية للتغيير.

ومع ظهور نظم المكتبات المحلية ذات الاتصال المباشرON Line ، وشبكات المعلومات داخل الجامعات ، والحاسبات الشخصية في المكاتب ، إلى جانب الطلب المتزايد بشكل كبير من المستفيدين على المعلومات من الحاسبات ، فإن القضايا الأساسية الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات في المكتبات بدأت في الظهور ، فمع ظهور شبكات المعلومات واجهت كل أمناء المكتبات فجأة مشاكل وأمور تنبأ بها البعض وتجاهلها آخرون ، أما الغالبية فقد نحوها جانباً حيث استغرقتهم أعباء واجبات وظائفهم اليومية. إلا أنه في النهاية أصبح واضحاً للغالبية أن المكتبات الجامعية وأمناء المكتبات ، لا يوجد لديهم ، لا الإمكانيات المالية المطلوبة ولا التعليم اللازم ، وذلك لاندماج المكتبة والعاملين بها في عالم تقنيات المعلومات (الحداد، 2001: 19)
وهناك أبرز المفاهيم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية منها:

1. المعلومات:

من المعروف أن المعلومات هي المعالجة الإنسانية للبيانات ؛ وهي أيضاً البيانات التي جرت معالجتها للاستخدام ، كما أنها مجموعة من البيانات تحتوي على معنى ، وهي بيانات جرت معالجتها فأخذت شكلاً مفهوماً .وليست كل البيانات قابلة للتحويل إلى معلومات ، فنوعية البيانات هي أحد المعايير الأساسية التي تجعل منها معلومات تصلح لبناء القرارات عليها. ويرى كولير أن مسألة رداءة نوعية البيانات هي مشكلة أساسية ، فالبيانات الخام ليست معلومات ، بل يجب تمحيصها وتحليلها ومقارنتها والتأكد من مصدرها وتقييمها. وقد تضيف المعلومات إلى المعنى ما يجعل منه ذا فائدة أو قيمة ، كما أن ما يمكن أن يكون معلومات بالنسبة لشخص ما ربما لا يكون

معلومات بالنسبة لغيره ، إضافة إلى أنه يجب أن تكون المعلومات في وقتها صحيحة وكاملة ، وأن تزيل الشك ، وأن تكون جاهزة للاستخدام في دعم اتخاذ القرار أو أداء مهمة فنية أو حل مشكلة (Collier, 1993 : 12)

5. قيمة المعلومات:

أثبتت التجربة أن نقص المعلومات وضعف نظم المعلومات ، هما السببان في تدني نوعية ومستوى الوصول إلى الخدمات ، والاستفادة من الموارد من قبل الأفراد و المجتمع بشكل عام ، فاتخاذ القرار والإدارة بشكل عام ،هو سلوك عقلاني يتطلب الاستخدام الكامل أو الجزئي للمعلومات أو عدم استخدامها ، وهذا يعني أن للمعلومات قيمة لكونها ترفع من مستوى عقلانية اتخاذ القرار من خلال نوعية المعلومات المستخدمة. وتشكل نظم المعلومات ، الأدوات الحيوية لتشخيص المشكلات وإدارة الموارد واتخاذ القرارات الفنية والإدارية ، حيث أنها الأساس الذي تبنى عليه وتمارس من خلاله ، وهذا هو الدور الهام والذي يشكل الأساس في نجاح المؤسسات في أداء أعمالها (الترتوري وآخرون، 2009: 280).

6. المعلوماتية:

هي العلم الذي يدرس استخدام ومعالجة البيانات والمعلومات والمعرفة. فالمعلوماتية ليست علم الحاسوب ، بل هي تطبيق لعلم الحاسوب ، ومعالجة المعلومات إلكترونياً لا يعطيها قيمة إضافية لها إلا إذا كانت هي في الأساس على مستوى عال من الجودة ، فالمعلومات الخام الجيدة تأخذ قيمة كبيرة إذا ما عولجت بالوسائل الإلكترونية.

7. المكتبة الرقمية:

وهي عبارة عن" مكتبة يجري إنشاؤها دون رفوف توضع عليها أوعية المعلومات ، وإنما هي حاسبات مضيفة خادمة (Servers) تحتضن المليزرات بداخلها من دون مستفيدين يستخدمون المكتبة الأم ، وإنما هي حاسبات (Computers) تحت أيدي المستفيدين في أي مكان على وجه الأرض إلى جانب حاسبات موجهة(Routers) ، وهي بحق الذروة العليا التي بلغتها التطبيقات التجارية لتكنولوجيا المعلومات " (الترتوري وجويحان، 2006: 178)

5. **جودة البيانات:**

عند تطبيق نظام إدارة الجودة ظهر ما يعرف بجودة البيانات ، والمقصود بجودة البيانات هو الاستخدامات الرئيسية للإحصاءات الاقتصادية والاجتماعية التي تنتجها الجهات والمكاتب الإحصائية الرسمية التي تتطلب مستويات من الجودة تقف حائلا دون إنتاج إحصاءات متعارضة أو غير منسقة ، أو تعاني من مشكلات تتعلق بالجودة ، وهو ما يؤدي عادة إلى فقدان الثقة في المعلومات المنتجة للإحصاءات. (الأفغاني ، 2002: 10).

في ضوء ما سبق يتبين للباحثة أن المكتبات الجامعية أصبحت إحدى مظاهر وأدوات عصر المعلومات ، و عليها القيام بدمج الوسائل التقليدية لإدارة المعرفة مع التخطيط الاستراتيجي لما ترنو إليه ، وتوفير الميزانيات المناسبة والاستفادة من التكنولوجيا المتاحة ، وفوق كل ذلك تشجيع التغيير الإيجابي في الاتجاهات لدى العاملين في المكتبات ، كما أن التطور التكنولوجي قد أتاح المجال للمكتبات لتصبح موزعاً إلكترونياً للمعرفة لمن يطلبها وهو في البيت أو في المكتب أو في أي مكان آخر يتواجد فيه القارئ. وربما يكون الإنترنت أكثر من أي تكنولوجيا معلومات أخرى ، قد جلب تغيراً في الطريقة التي يستعمل بها الناس المكتبات ، ومكنت تكنولوجيا المعلومات المكتبات حتى الآن من توفير الوصول إلى النصوص والصور والتسجيلات السمعية والبصرية ، المخزنة محلياً أو في أماكن بعيدة ، كما مكنت من تحويل المجموعات الورقية المطبوعة أو غير المطبوعة إلى أشكال إلكترونية يمكن تراسلها مع مستفيدين بعيدين.وفي عالم أصبح التوجه فيه أكثر نحو المرئيات ، غدا من الضروري أن تطور المكتبات أساليب عملها لاستيعاب هذه التغيرات كما تعد المكتبات الجامعية العمود الفقري للجامعات الفلسطينية ، فهي كنز المعرفة والفضاء الواسع والمنبع السخي بعطائه ، والحقل الغني بالمعارف على اختلاف صنوفها ، فبعد احتلال إسرائيل عام 1967للضفة الغربية وقطاع غزة استمرت سياسة محاربة المكتبات والمؤسسة الثقافية ، وبدأت سياسة الاحتلال في هذه الفترة تأخذ منحنى جديدًا وهو منع بيع الكتب واستيرادها من الخارج والقيام بمصادرتها لمحاربة المكتبات الفلسطينية والجامعية منها على وجه الخصوص.

لقد واجهت المكتبات الأكاديمية الفلسطينية مشكلات وعقبات شديدة أعاقتها عن أداء رسالتها بشكل جيد ، وقد أكدت الدراسات البحثية والأكاديمية نتيجة مؤداها وجود قصور كبير في الإمكانات والموارد والخدمات المكتبية المقدمة ، فالمكتبات الجامعية في الدول المتقدمة ولقد أدركت منذ فترة طويلة تزيد عن ربع قرن أهمية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة وتوظيفها التوظيف الجيد في تحسين مستوى خدماتها فضلاً عن تقديم خدمات معلوماتية واتصالية جديدة لمستفيديها .

و مكتباتنا الجامعية الفلسطينية فلم تحظ بهذا الاهتمام سواء على مستوى الدعم المناسب بالإمكانات والموارد البشرية والتنظيمية التي تساعدها على أداء رسالتها أو على مستوى الإدراك الواعي والاستثمار الأمثل لإمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (قاسم ، 2009 : 2).

وتتناول الدراسة الحالية مكتبتي جامعة الأزهر ، والجامعة الإسلامية بغزة.

أولا : مكتبة جامعة الأزهر.

(2012/12/25)http://www.alazhar.edu.ps/Library/index.as

تعتبر المكتبة المركزية بجامعة الأزهر من كبرى المكتبات الجامعية في قطاع غزة حيث نشأت مع ولادة الجامعة عام 1991م ، وقد انبثقت عن مكتبة معهد فلسطين الديني (الأزهر)، ونمت نمواً سريعاً يتناسب مع التطور الكبير والسريع للجامعة، وتوج هذا النمو والتطور بافتتاح المبنى الجديد للمكتبة المركزية سنة 2000م تحت اسم (مكتبة جواهر لال نهرو)، وذلك بموجب منحة وتبرع من الحكومة الهندية الصديقة ضمن جهودها في دعم المؤسسات الفلسطينية وخاصة التعليمية منها. وتقع المكتبة في مبنى مستقل مصمم خصيصا لها على مساحة إجمالية تقدر بـ 4800م2 ، ويتألف المبنى الحالي من طابق أرضي وثلاثة طوابق علوية ، و يشتمل كل طابق على عدد من القاعات والغرف ، ومن الجدير ذكره أن المبنى صمم وفقاً للمعايير الدولية الموحدة الخاصة بأبنية المكتبات.

تحتوي المكتبة على مجموعة كبيرة من أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب – دوريات – رسائل جامعية – CD ...الخ) حيث وصل العدد الإجمالي لمقتنيات المكتبة إلى أكثر من (70.000) وعاء باللغتين العربية والأجنبية . وقد حرصت رئاسة الجامعة على تطوير المكتبة وفي هذا المجال تم الحصول على العديد من المنح على هيئة كتب ومراجع ودوريات في كافة التخصصات العلمية والأدبية. والمشاركة في معارض الكتب الدولية وخاصة معرض القاهرة الدولي للكتاب في كل عام.

تتكون المكتبة من الأقسام والوحدات الاتية:

أ. **قسم الشؤون الإدارية:** وهو القسم المسؤول عن إدارة شؤون المكتبة وذلك لتنظيم سير العمل وضبطه، ويتكون من مدير المكتبات ومدير المكتبة المركزية والسكرتارية.

ب. **قسم التزويد:** ويقوم بتنمية مقتنيات المكتبة وتزويدها بأوعية المعلومات من مواد مقروءة ومسموعة ومرئية عن طريق الشراء بالدرجة الأولى والإهداء والتبادل، بما تحتاجه ويتلاءم مع متطلبات جمهور المستفيدين.

ج. **قسم التصنيف والفهرسة:** ويقوم بإجراء العمليات الفنية اللازمة لأوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة من (فهرسة وصفية، تحليل موضوعي، تصنيف ، تكشيف واستخلاص)

د. **قسم الخدمات الطلابية والإرشادية:** ويقوم بتقديم الخدمات الأساسية (التقليدية وغير التقليدية) لجمهور المستفيدين على اختلاف مستوياتهم وشرائحهم وفئاتهم.

هـ. **وحدة الإعارة:** ويعتبر قسم الإعارة أحد الأقسام الهامة في المكتبة، وهو المسئول عن إعارة الكتب وإرجاعها ، وإعداد الإحصائيات اللازمة عن الإعارة .

و. **وحدة الحوسبة:** وهي من الوحدات الهامة أيضاً في المكتبة، وتقوم بعملية حوسبة أوعية المعلومات التي ترد إلى المكتبة عن طريق التزويد، وذلك باستخدام نظام آلي محلي، قامت وحدة تكنولوجيا المعلومات بالجامعة بتصميمه (بلغة برمجة Oracle) وتتميز المكتبة بإتاحة فهرسها الآلي على الشبكة الدولية للمعلومات (Internet) حيث يمكن للمستفيد البحث عن أي وعاء داخل المكتبة من أي مكان في العالم.

ز. **وحدة التصوير:** وتقوم بتقديم خدمات التصوير للمستفيدين، بما تسمح به الأنظمة والقوانين، وبرسوم رمزية جدًا.

ح. **وحدة المراقبة:** وتقوم بمتابعة الأمان في المكتبة باستخدام نظام كاميرات للمراقبة، ومتابعة خروج ودخول الكتب وغيرها.

ط. **وحدة الأمانات:** وهي مخصصة لحفظ أمانات وحاجيات المستفيدين حال وجودهم في المكتبة.

هذا وتم توزيع أوعية المعلومات بمختلف أشكالها من كتب، ودوريات وCD...الخ، على القاعات المخصصة في المكتبة والتي تتكون من:

1. قاعة **المكتبة العربية:** وتشمل مجموعة قيمة من الكتب العربية المنهجية والمتداولة لجمهور المستفيدين، وخاصة طلاب الجامعة، وقد تم إفراز قاعة خاصة بالكتب التي تتحدث عن الشؤون الفلسطينية (أي كل ما يتعلق بفلسطين والقضية الفلسطينية) والهدف من إنشائها الحفاظ على التراث الفلسطيني وجمعه وتيسير إطلاع الباحثين عليه.
2. **قاعة المكتبة الأجنبية:** وتزخر هذه القاعة بمجموعة قيمة من الكتب الأجنبية وخاصة العلمية منها، وتعتبر مكتبة جامعة الأزهر من أغنى المكتبات الجامعية على مستوى قطاع غزة في مجال المراجع العلمية الأجنبية (الطب، الصيدلة، العلوم .. الخ) حيث تتميز بنوعية جيدة في تلك المجالات.
3. **قاعة المراجع:** وتشمل هذه القاعة على مجموعات مكتبية قيمة من أمهات الكتب الإسلامية والعربية والتاريخية.
4. **قاعة الدوريات والرسائل العلمية:** وتشتمل المكتبة على مجموعات جيدة من الدوريات باختلاف أنواعها وخاصة التربوية، وكذلك على مجموعة لا بأس بها من الرسائل الجامعية (الأطروحات) على اختلاف موضوعاتها، بالإضافة إلى أبحاث التخرج الخاصة بطلبة بعض الكليات.

5. **قاعة كتب كلية الزراعة:** حيث تزخر هذه القاعة بالمئات من الكتب المتخصصة في العلوم الزراعية والحيوانية، حيث إن كلية الزراعة التابعة للجامعة هي الكلية الوحيدة على مستوى الجامعات في قطاع غزة.
6. **قاعة كتب تخريج الأحاديث النبوية الشريفة:** وهذه القاعة تزخر بالعديد من كتب الأحاديث النبوية الشريفة، كالكتب التسعة، وغيرها من كتب السنة.

الإعداد الفني (نظام التصنيف والفهرسة المتبع):

1. تعتمد المكتبة في تصنيفها وترتيبها لأوعية المعلومات على نظام تصنيف ديوي العشري وذلك لما يتمتع به من سهولة في الاستخدام واتساع في الانتشار ومواكبة للتطورات والمستجدات في موضوعات المعرفة البشرية .
2. تعتمد المكتبة في فهرستها على قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية للفهرسة وعلى قائمة رؤوس الموضوعات العربية .

3- النظام الآلي المستخدم:

تعتمد المكتبة على حوسبة أوعيتها نظام آلي محلي، قامت وحدة تكنولوجيا المعلومات وبالتعاون مع المكتبة بتصميمه وإعداده، وهو مصمم وفق لغة برمجة أوراكل Oracle، ويشمل النظام أنظمة فرعية أخرى، كالإعارة، والدوريات ... الخ.، وهذا النظام يتسم بالمرونة، حيث يتم تحديثه وتطويره كلما دعت الضرورة لذلك.

4- **فهرس المكتبة الآلي عبر الإنترنت:**

تتيح المكتبة فهرسها على الإنترنت وذلك تيسيرًا للطلبة والباحثين في الحصول على ما يريدونه من مقتنيات وهم خارج أسوار المكتبة والجامعة.

(2012/12/25)http://www.alazhar.edu.ps/Library/index.as

يتضح مما سبق أن مكتبة جامعة الأزهر تتمتع بموقع استراتيجي مميز داخل الجامعة، حيث تم تصميم مبنى المكتبة بالواجهات الزجاجية الكبيرة، التي من شأنها أن تجعل المكتبة تعتمد إلى حد كبير على الإضاءة الطبيعية ، كما أن المجموعات المكتبية معدة بطريقة منظمة وفقا لنظام تصنيف معمول به داخل المكتبة ، ليسهل من عملية الوصول الى الكتب بطريقة سهلة، مع وجود اللوحات الإرشادية داخل المكتبة ، وكذلك مساعدة العاملين بالمكتبة للطلبة في الوصول إلي الكتب وقواعد البيانات الالكترونية.

ثانيا : مكتبة الجامعة الإسلامية (.http://library.iugaza.edu.ps 2012/12/25)

تم افتتاح مكتبة الجامعة الإسلامية بالتزامن مع تأسيس الجامعة عام 1978م ، وقد مرت المكتبة بعدة تطورات من حيث المساحة وعدد المقتنيات والموظفين ، والخدمات المقدمة ، ورغم الصعوبات التي مرت بها الجامعة إلا أن ذلك لم يثن من عزيمتها ، فشقت طريقها بكل إصرار إيماناً بضرورة وجود مكتبة تخدم المجتمع الجامعي بشكل خاص ، والباحثين والدارسين بشكل عام ، وتوفير كل السبل لإنجاح المسيرة الأكاديمية ، وقد نمت المكتبة نمواً مضطرداً إلى أن وصلت إلى هذا التطور الملحوظ في المباني والخدمات وعدد الموظفين والمقتنيات ، حيث بلغت مساحة مبنى المكتبة حوالي (4500م2) موزعة على خمسة طوابق قابلة للتوسع الرأسي ، وتضم بين جنباتها عشرات الآلاف من أوعية المعلومات ما بين كتابٍ ودورية ورسالة جامعية ومخطوطة وCD ومواد سمعية وبصرية ، وتعتبر المكتبة من أولى المكتبات الأكاديمية وأكبرها في قطاع غزة ، ويعمل بها طاقم من الموظفين المتخصصين في علم المكتبات ومن لهم خبرة طويلة في هذا المجال.

هذا وقد تم حوسبة المكتبة بشكل كامل وتم استخدام الحاسوب في كافة أعمال المكتبة المباشرة وغير المباشرة ، وتم تزويدها بوحدتي إنترنت للطلاب والطالبات. وإيماناً من عمادة المكتبات بضرورة مواكبة التطور الحاصل في العالم من الناحية التقنية وتيسير الخدمة على الطلبة والعاملين والباحثين ، أنشئت مكتبة إلكترونية لتكون رديفة للمكتبة الورقية وهى في تقدم مستمر.

ما حرصت عمادة المكتبات على رفع كفاءة العاملين بالمكتبة من خلال دورات يشارك فيها العاملون بالمكتبة بالتعاون مع عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر ، وذلك ضمن خطة عمادة المكتبات في رفع كفاءة الموظفين أثناء الخدمة. وإدراكاً من عمادة المكتبات لأهمية التعاون بين المكتبات الجامعية قامت عمادة المكتبات بعقد اتفاقيات تعاون مع الجامعات في محافظات غزة ، وبعض الكليات والمؤسسات المحلية يتم بموجبها تقديم الخدمات المكتبية والخبرات العملية والتقنية لتلك المكتبات والمؤسسات.(http://library.iugaza.edu.ps 2012/12/25)

أولا أقسام ووحدات مكتبة الجامعة الإسلامية :

أ. قاعة الدوريات: وتضم الدوريات العلمية باللغتين العربية والإنجليزية والأرشيف الصحفي والجرائد اليومية والأسبوعية باللغتين العربية والإنجليزية. بالإضافة إلى جناح المجموعات الخاصة التي تضم أوعية المعلومات ذات الطابع الخاص مثل:

ب. الكتب التي تتناول الشئون الفلسطينية (تربية– تعليم– بيئة– ... إلخ)

ج. الكتب والإصدارات الحكومية الخاصة بالمؤسسات الرسمية الفلسطينية

د. الرسائل العلمية " الماجستير والدكتوراه" باللغتين العربية والإنجليزية

هـ. بحوث التخرج لطلبة الجامعة الإسلامية

و. مطبوعات وإصدارات ونشرات الأمم المتحدة والمنظمات التابعة لها

ز. قاعة الكتب العربية: التي تزخر بالكتب العربية القابلة للإعارة في شتى المجالات العلمية والأدبية والأكاديمية وغيرها، والتي تخدم كافة تخصصات الطلبة بالجامعة باختلاف مستوياتهم، حيث تعتبر من أهم القاعات في المكتبة لاحتوائها الكتب التي تهم الطالب في مجال التخصص ومتطلبات الكلية والجامعة.

ح. قاعتي المراجع: قاعة مخصصة للطلاب ، وأخرى للطالبات، حيث تضم جميع أوعية المعلومات باللغة العربية التي ينطبق عليها الصفة المرجعية مثل : الموسوعات والأطالس والمعاجم اللغوية والمؤلفات متعددة الأجزاء . وجميع محتويات هذه القاعة لا تعار فقط للبحث والتصوير.

ط. غرفة خدمات التصوير الورقي للطلاب والطالبات.

ي. قاعة الكتب الإنجليزية: وتحوى هذه القاعة الكتب والمراجع باللغة الإنجليزية في شتى المجالات المعرفية ويسمح باستعارة جميع مقتنياتها ماعدا الكتب المرجعية.

ك. مختبري الإنترنت: حيث تقدم خدمات البحث في الإنترنت وقواعد البيانات لكلا الجنسين في آن واحد

ل. مكتب مساعد المدير

م. قاعتي التخريج: قاعة للطلاب وأخرى للطالبات، حيث تضم مجموعات ضخمة من كتب تخريج الحديث النبوي الشريف .

ن. المكتبة الإلكترونية: حيث تشمل قواعد بيانات متخصصة في مجال عدة وكذلك توفير الأقراص المدمجة الخاصة بالبرامج المحوسبة أو التابعة للكتب، وتهتم بتوفير الكتب الإلكترونية وإتاحتها للمستفيدين.

س. إدارة المكتبة: وتضم مكتب عميد المكتبات ومدير المكتبة وسكرتير المكتبة.

ع. الإجراءات الفنية: والتي تضم وحدة التزويد ووحدة الفهرسة والتصنيف ، اللتان تعملان على شراء وتجهيز أوعية المعلومات وإتاحتها للمستفيدين.

ثانيا:الإعداد الفني (نظام التصنيف والفهرسة المتبع)

تم اعتماد خطة تصنيف ديوي العشري ال 21 في جميع الموضوعات وكذلك الاستعانة في بعض الأحيان بخطة التصنيف الطبعة (18) **كما تم** اعتماد قائمة رؤوس الموضوعات و التأكيد على اعتماد خطط التصنيف ورؤوس الموضوعات المحدثة مستقبلاً ، ويتم استخدام أجهزة كمبيوتر لإدخال وحفظ البيانات (الفهرسة الآلية) ، طابعات لطباعة سجل العهدة والإرساليات والليبل للأختام اللازمة لكافة الإجراءات المنوطة بقسم الإجراءات الفنية.

يتضح مما سبق أن مكتبة الجامعة الإسلامية تمتاز بكبر مساحتها ، وكبر المجموعة المكتبية بها ، والدقة المتناهية في العمل ، وتدريب الموظفين وإلحاقهم بالدورات التدريبية لتنمية مهاراتهم الإدارية، وكذلك تمتاز بوجود اشتراكات بقواعد البيانات الإلكترونية الحديثة والتي بدورها تساعد الطالب على اتساع معارفه والاستفادة من هذه التكنولوجيا بأكبر قدر ممكن. (2012/12/25http://library.iugaza.edu.ps).

متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية :

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات تهيئة بيئة المنظمة للوصول إلي أقصي استفادة ممكنة من المعرفة بحيث تكون مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة ، ومن ثم يمكن تخزين ونقل وتطبيق المعرفة . وبصفة عامة فإن مثل هذه البيئة تتطلب توافر العناصر الآتية: هياكل تنظيمية ملائمة لإدارة المعرفة ، وقيادة وثقافة تنظيمية تشجع على ذلك , وتكنولوجيا المعلومات . وفيما يلي استعراض لهذه المتطلبات :

1. الهياكل التنظيمية:

يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تفيد الحرية بالعمل و إطلاق الإبداعات الكامنة لدي الموظفين، لذلك لابد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم ، والعمل بحرية لاكتشاف المعرفة وتوليدها وليس هناك هيكل تنظيمي جاهز يمكن تطبيقه في أي مكتبة أو مركز معلومات لذا تقوم كل مكتبة على حدى بتصميم هيكلها التنظيمي وتطويره , وهناك مجموعة من العوامل المؤثرة على اختيار الهيكل التنظيمي المناسب للمكتبات ومراكز المعلومات لعل من أهمها حجم المكتبة ونوع المكتبة وتقنية المعلومات وغيرها من العوامل .(عليان، 2008 : 68)

وتستخدم المكتبات على اختلاف أحجامها وأنواعها العديد من أشكال الهياكل التنظيمية مثل الهيكل الهرمي والعمودي والأفقي والمصفوفي و يمكن أن نصف حال العديد من المكتبات خاصة الكبيرة إلي أنها تتخذ التنظيم الوظيفي بحيث يكون لكل فرد يعمل في تخصص معين رئيس مباشر , وتكون الإدارة العليا في تحكم قوي للمنظمة ككل ، وينعكس هذا على تدفق المعلومات في المنظمة حيث تتركز في المديرين ويتم توزيعها من قبل الإدارة على الأفراد . ويعني ذلك عدم وجود علاقات مباشرة بين الأفراد، وبالتالي تكون إمكانية نقل المعرفة والمشاركة فيها محدودة .

ومن المعلوم انه ليس هناك هياكل تنظيمية ثابتة أو جامدة في المكتبات ومراكز المعلومات لأنه مع مرور الزمن وبتغير الظروف والأحوال ، فإن هياكل المكتبات ومراكز المعلومات تصبح قديمة وغير مناسبة , وبهذا تصبح بحاجة إلى إعادة تنظيم ، ويقصد إدخال تغيرات وتعديلات مناسبة علي الهيكل التنظيمي للمكتبة أو مركز المعلومات بغرض ضمان بقائها واستمرارها في أداء وظائفها بالشكل المطلوب ، ويشير إلى أحد الأسباب التي تدعو إلى إعادة تشكيل الهيكل التنظيمي هو تغير إدارة المكتبة أو مركز المعلومات ورغبة الإدارة الجديدة

في إدخال أفكار تنظيمية جديدة ، وهو ما يمكن تبنيههن للأخذ بزمام المبادرة والتحول إلى إدارة المعرفة .(ابراهيم ، 2012 : 200)

تستنتج الباحثة مما سبق أن الهياكل التنظيمية الأكثر ملائمة لإدارة المعرفة لأنها تتسم بالمرونة والتكيف مع البيئة الخارجية وسهولة الاتصالات وقدرتها على الاستجابة السريعة للمتغيرات ، كما يجب أن يتضمن التنظيم الأمثل في المكتبات ومراكز المعلومات شبكة اتصالات واضحة وفعالة تكفل تدفق المعلومات من أدنى مراتب التنظيم إلى المستويات العليا ، وذلك بسرعة فائقة ودون أية عوائق.

2. الثقافة التنظيمية :

وهي مجموعة القيم والمعتقدات التي تقود السلوك الإنساني للأفراد العاملين في المنظمة، وتعتبر أحد العوامل المساندة الرئيسية والضرورية لإدارة المعرفة في المنظمة ، وتوقعات كل فرد من الأخر ومن المنظمة ، وكيفية تفسيرها لتصرفات الآخرين .ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة في أية منظمة أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في التعلم وإدارة المعرفة وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل . وهناك عوامل تساعد على إدخال مفهوم إدارة المعرفة في المنظمة ، وهي بالتالي تمثل عوامل ايجابية لإدارة المعرفة في المنظمات ويقصد بها الثقافة التي تشجع وتحث على العمل بروح الفريق وتبادل الأفكار ومساعدة الآخرين (العلي واخرون ، 2006 : 305)

وترى الباحثة أن الثقافة التنظيمية من المتطلبات المهمة والداعمة لتطبيق إدارة المعرفة، والثقافة التنظيمية مجموعة من المبادئ والقيم التي يتمتع بها أخصائيو المكتبات الجامعية ، ويظهر ذلك من خلال تصرفاتهم مع المستفيدين ، والأهداف التي يسعون لتحقيقها ، ولكي يتم تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية فلابد ان تسود قيم الثقافة التنظيمية بين القائمين على المكتبات وبين المستفيدين.

3. القيادة ومدير المعرفة :

من المفيد أن يتوفر لمديري المعرفة خلفيات علمية في إدارة الموارد البشرية، والإدارة الإستراتيجية وتكنولوجيا المعلومات، لأن عليهم أن يكسبوا اعتراف الإدارة العليا بأهمية المعرفة كسلاح مهم في سوق المنافسة وتأكيد وجود ثقافة المعرفة ، والإشراف على سياسة الموارد البشرية فيما يتعلق بإنتاج ونشر المعرفة ، وتوفير بنية تحتية للاتصالات فيما بين الإدارات المختلفة من أجهزة حاسوب وشبكات إنترنت و وسائل الاتصال الحديثة الأخرى ، توفير واستغلال فرص نشر

المعرفة من خلال النشاطات المناسبة مثل الندوات والزيارات والمحاضرات ، كذلك ضمان وجود سياسة واضحة تؤكد أهمية المعرفة وضرورة نشرها.(القريوتي ، 2005 :35)

يتوجب على المكتبات ومراكز المعلومات الراغبة في تبني إدارة المعرفة ولأهمية هذا الدور الذي تقوم به مبادرات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات وإدامتها، بدأت العديد من المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أوروبا باستخدام ما يسمى ضابط المعرفة أو قائد المعرفة ليتولى مسؤولية قيادة وإدارة المعرفة في هذه لمنظمات، ويعتبر دور ضابط أو قائد المعرفة من ادوار الإدارة العليا ويوازي دور مدير إدارة الموارد البشرية وبالتالي فإن دور قائد المعرفة دور مركب متعدد الوجوه يتضمن القيام بالمهام التالية :

1. الدفاع عن المعرفة، فالتغيرات طويلة الأمد المتعلقة بالثقافة التنظيمية, وسلوكيات الأفراد المتعلقة بالمعرفة هي أمر ضروري وهذه التغيرات تتطلب دفاعا قويا ومستداما.
2. تصميم وتنفيذ البنية التحتية للمعرفة، ومراقبتها بما يشمله ذلك من المكتبات، وقواعد المعرفة وشبكات المعرفة ومراكز البحوث، والبنية المنظمة المستندة إلى المعرفة.
3. إدارة العلاقات مع مزودي المعلومات والمعرفة الخارجين (شركات قواعد البيانات أو الشركاء الأكاديميون) ومناقشة العقود المتعلقة بالعمل معهم والتفاوض حولها.
4. قياس وإدارة قيمة المعرفة بواسطة التحليل المالي التقليدي وغيره من أساليب القياس.
5. قيادة تطوير استراتيجة المعرفة, أي تركيز موارد المنظمة على نمط المعرفة الذي تحتاجه المنظمة من أجل إدارة عمليات المعرفة. (حجازى ، 2005 : 74).

ومن وجهة نظر الباحثة فإن تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات لن يكون له صدى إلا بوجود مدراء أكفاء يتمتعون بمهارات معينة تساعدهم في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ، و ضرورة تزويد مدراء المكتبات بثقافة تكنولوجية معرفية من خلال أشكال التدريب المختلفة بشكل نظري وعملي على وسائل التكنولوجيا الحديثة .

4. تقنية المعلومات:

إن جمع واكتساب المعرفة هي نقطة البداية لإدارة المعرفة في المكتبات ، وتقوم تطبيقات تقنية المعلومات بتوسيع مجال الحصول على المعرفة واكتسابها والرفع من سرعة جمع هذه المعرفة والتقليل من التكلفة المصاحبة لذلك. فمن غير الممكن لإنجاز مثل هذه المهام الاعتماد على العقول البشرية خاصة في هذا العصر الحديث الذي تتغير فيه المعرفة في كل يوم يمر. فالمعرفة المكتسبة يجب أن تجمع داخل مخازن المعرفة في المكتبات ، وليست أهمية استخدام تقنية المعلومات في الخزن بسبب كمية المعرفة فقط، بل كذلك في استرجاع وتصنيف وأمن تلك المعرفة

، ولا غنى عن تطبيقا ت تقنية المعلومات كذلك في استخدام وتبادل المعرفة كمصدر وأداة للإبداع المعرفي(رزوقي ، 2004 : ع2 :مج 9)

ولتقنية المعلومات دور مهم في تطوير وتنمية المنظمات، من خلال توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، ودعم وتحسين عملية اتخاذ القرار، وتحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنظمة، وتوفر تكنولوجيا المعلومات الحديثة لإدارة المعرفة الكثير من الإمكانيات مثل: شبكة المعلومات، والشبكة الداخلية ، وبرنامج التصفح ، ومخازن البيانات، ومصفاة البيانات، مما يسهل ويسرع من إدارة المعرفة في المنظمات، كما يجب أن ينظر لمحتويات نظام إدارة المعرفة كأصل ثابت لكل منظمة، وهو لا يتم ابتكاره أو صنعه وتنميته لغرض معين، ولكن يجب أن يبقى كأساس لكل منظمة، مع الأخذ في الاعتبار أنه يجب أن يحقق مواصفات معينة في الجودة، والحداثة، والعمومية، والشمولية، يناسب التغيرات والتطورات، السهولة في الاستعمال من قبل العاملين كلهم (عبد الوهاب ، 2007 : 12).

ومن أجل إدارة المعرفة بفاعلية وكفاءة فقد تم تصميم نظم خاصة بإدارة المعرفة ، تهدف إلى جمع المعلومات ،وتخزينها ، واسترجاعها، ونقلها، وبحيث تعمل هذه الوظائف مع بعضها بشكل متكامل، وهناك العديد من نظم إدارة المعرفة منها على سبيل المثال:

1. نظم الذكاء الصناعي, وتشمل: النظم الخبيرة والشبكات العصبية ونظم المنطق الغامض والخوارزميات الجينية.
2. تكنولوجيا الشبكات, وتشمل: الانترنت ، والوكيل الذكي.
3. نظم المعلومات الإدارية الذكية المستندة على الويب.
4. نظم دعم الإدارة, وتشمل: برامج الدعم الجماعي، نظم إدارة الوثائق DMS، ومستودعات البيانات، ونظم التنقيب عن البيانات (حجازى ، 2005 :48).

مما سبق تستنتج الباحثة أن تطبيق إدارة المعرفة يتطلب توافر مجموعة من العناصر وهي أن يكون الهيكل التنظيمي أكثر ملائمة لإدارة المعرفة بحيث يؤدي إلى استقلالية أكثر في اتخاذ القرار ، كما يجب أن تتسع الثقافة التنظيمية لتحتوي الجوانب العديدة الخاصة بإدارة المعرفة ، وإلي جانب ذلك يجب أن تكون هناك القيادة التي تشجع على تبني إدارة المعرفة لتحقق أعلى مستويات من الفاعلية والإنتاجية في المكتبات الجامعية وذلك عن طريق :

1. توفير بنية تكنولوجية تساعد على خلق وتوزيع المعرفة في المكتبة.
2. توفير قنوات متعددة لسهولة نشر وانتقال المعرفة.
3. توفير كادر بشري قادر على خلق وتطوير إدارة المعرفة وتوزيعها على العاملين في المكتبة.

4. دعم الإدارة العليا المتواصل لإستراتيجية إدارة المعرفة.
5. تخصيص ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع إدارة المعرفة.
6. دعم وتشجيع التدريب المستمر والتعلم الفردي والجماعي المستمر للموظفين والطلبة.
7. تشجيع الموظفين على الإبداع والتعلم داخل الجامعة وخارجها.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات العربية.

المحور الأول: دراسات في إدارة المعرفة

المحور الثاني: دراسات في المكتبات الجامعية.

ثانيا: الدراسات الأجنبية.

ثالثا: تعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

من خلال اطلاع الباحثة على أدبيات الدراسة ، وجدت العديد من الدراسات في إدارة المعرفة في مجالات مختلفة غير أنها وجدت صعوبة في إيجاد دراسات حول موضوع إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية وذلك بسبب حداثة الموضوع وأصالته ، وقلة من تناوله ومن الممكن تصنيف هذه الدراسات إلي قسمين: دراسات عربية و دراسات أجنبية ، أما الدراسات العربية فقد قسمت إلى محورين يتناول المحور الأول : دراسات في إدارة المعرفة، وتطرق المحور الثاني إلى دراسات في المكتبات الجامعية، وقد قمت بترتيب الدراسات من الأحدث إلي الأقدم ومن ثم التعليق عليها.

الدراسات العربية :

أولاً : دراسات في إدارة المعرفة

1. دراسة أبو الوفا (2012): بعنوان "واقع إدارة المعرفة في الإشراف التربوي بالمدارس الثانوية في محافظات غزة وسبل تطويره".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع إدارة المعرفة في الإشراف التربوي بالمدارس الثانوية في محافظات غزة ، واقتراح سبل للارتقاء بالإشراف التربوي في ضوء إدارة المعرفة وقد استخدم المنهج الوصفي و قام بإعداد إستبانتين ،الإستبانة الأولي خاصة بالمشرفين التربويين وتهدف إلي قياس مدي توافر متطلبات إدارة المعرفة في الإشراف التربوي من وجهة نظر المشرفين التربويين ، أما الإستبانة الثانية خاصة بالمعلمين وتهدف إلى قياس واقع الإشراف التربوي من خلال ممارسات المشرف التربوي لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر المعلمين، وتكونت العينة من (400) معلما ومعلمة وتم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية نسبية من مجتمع المعلمين، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن درجة توافر متطلبات إدارة المعرفة في أقسام الإشراف التربوي من وجهة نظر المشرفين التربويين كانت متوسطة بوزن نسبي (65.4%) في حين أثبتت الدراسة أن درجة ممارسة المشرفين للعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية كانت متوسطة بوزن نسبي (63.4%) ، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها إنشاء مكتبة الكترونية وتفعيل البريد الالكتروني ، وتفعيل دور الإذاعة والقناة التعليمية ، عقد دورات للمشرفين التربويين في إدارة المعرفة.

2. دراسة الرقب (2011): بعنوان "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم متطلبات الثقافة التنظيمية التي تؤثر في تطبيق إدارة المعرفة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة حيث اعتمد الباحث الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات تم توزيع (396) استبانه على الأكاديميين برتبة إدارية والإداريين في الجامعات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المعرفة تساعد الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة على تحقيق أهدافها، كما أشارت إلى وجود علاقة ايجابية بين متطلبات إدارة المعرفة متمثلة في الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية ، وخرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة الاهتمام بعقد سلسلة من الندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات التدريبية والمؤتمرات في مجال إدارة المعرفة لنشر الوعي وثقافة إدارة المعرفة واعتماد الجامعات على تنمية الإبداع في إدارة المعرفة كجزء من عملها اليومي.

3. دراسة الزطمة (2011): بعنوان "إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء في التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة واستخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية ورؤساء الأقسام الإدارية المتفرغين في خمس كليات من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير والبكالوريوس للعام (2010-2011م) والبالغ عددهم (455) واشتملت عينة الدراسة على (279) فرد تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية وكانت أداة الدراسة الإستبانة . وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن درجة توافر الاحتياجات المعرفية في الكليات التقنية المتوسطة جاءت علي النحو التالي : البيانات والمعلومات بوزن نسبي (71.98%) ، المعرفة الضمنية بوزن نسبي (79.64%) ، المعرفة الصريحة بوزن نسبي (72.72%) ، البنية التحتية والتكنولوجية بوزن نسبي (69.35%) ، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء تعزى لمتغير الجنس ، وخرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي للكليات التقنية المتوسطة و كذلك الاهتمام بتوليد المعرفة وتطوير أساليب تخزينها وتوسيع عملية التشارك من خلال توفير البيئة المناسبة وبناء ثقافة تنظيمية تتبنى إدارة المعرفة كمنهج.

4. دراسة العلول (2011): بعنوان "دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة في مجال تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في ظل الفكر الإداري المعاصر في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تحديد درجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (الأزهر ، والإسلامية ، والأقصى ،والقدس المفتوحة) للعام الدراسي 2009، 2010 م وتم اخذ عينة طبقية من جميع الجامعات الفلسطينية بنسبة 15% من عدد الأكاديميين.وكانت أداة الدراسة الإستبانة ، وقد أشارت النتائج إلى أن درجة ممارسة الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة كانت بوزن نسبي (52%)، كما يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية لدرجة ممارسة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية تعزي لمتغير الجنس.

5. دراسة قيطة (2011): بعنوان " دور الجامعات الفلسطينية في بناء مجتمع المعرفة وسبل تفعيله"

هدفت الدراسة إلي التعرف إلى درجة قيام الجامعات الفلسطينية بدورها في بناء مجتمع المعرفة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والتعرف على سبل تفعيل هذا الدور من وجهة نظر الخبراء والمختصين. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة الإسلامية والبالغ عددهم (185) فرد تم اختيارهم بالطريقة طبقية عشوائية ، واعتمد الباحث الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات كما اعتمد المقابلات الشخصية كأداة ثانية للإجابة على بعض التساؤلات الخاصة بالدراسة ، وقد أشارت النتائج إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلاله إحصائية في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور الجامعات في بناء مجتمع المعرفة تعزي لمتغير الرتبة الأكاديمية في بعد بناء وتوليد المعرفة وبعد توظيف المعرفة ، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ($a \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور الجامعات في بناء مجتمع المعرفة تعزى لمتغير التخصص ، وخرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها إنشاء مراكز للترجمة تهتم بنقل المعارف والعلوم المختلفة التي تتناسب مع البيئة الفلسطينية الإسلامية والعمل على ترجمتها إلى اللغة العربية وإتاحتها لأفراد المجتمع ، التركيز على البحث العلمي النوعي الذي

يستهدف احتياجات المجتمع والاستفادة من الأبحاث العلمية التي تنتجها الجامعات و مراكز الأبحاث العالمية ، وتحويرها لتلاءم احتياجات المجتمع.

6. دراسة بدر (2010): بعنوان "تطوير مهارات مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة في مفهوم إدارة المعرفة".

هدفت الدراسة إلى تطوير مهارات مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة في ضوء مفهوم إدارة المعرفة، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة للعام الدراسي (2009–2010) والبالغ عددهم (129) ، اعتمدت الباحثة الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وقد أشارت النتائج إلى أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة لمهارات إدارة المعرفة من وجهة نظرهم عالية حيث بلغت النسبة الكلية (79.0 %) ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة لمهارات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الجنس (ذكر – أنثى) وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة ، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة لمهارات إدارة المعرفة تعزى لمتغير التخصص في الثانوية العامة(العلوم الإنسانية ، العلوم الطبيعية) وبناءً على نتائج الدراسة اقترحت الباحثة مجموعة من التوصيات، أهمها: التعاون مع المؤسسات العلمية و الجامعات في إعطاء مدراء المدارس الثانوية دورات متخصصة في مجال إدارة المعرفة ، وضع برامج تدريبية لتطوير مهارات المدراء البحثية ، عقد ورش عمل لمدراء المدارس في مجال استخدامات الشبكة العنكبوتية ، وضع نظم حوافز مادية ومعنوية لتشجيع العاملين على نشر المعرفة بين المستويات المختلفة داخل المدرسة.

7. دراسة عودة (2010): بعنوان "واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها ".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها وتحديد عمليات إدارة المعرفة الواجب ممارستها لدي العاملين بالجامعات الفلسطينية ، إضافة لقياس درجة ممارسة العاملين لعمليات إدارة المعرفة ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين (عمداء الكليات رؤساء الأقسام الإدارية ونوابهم) في كل من الجامعة الإسلامية ، جامعة الأزهر ، جامعة الأقصى والبالغ عددهم (327) فرد اعتمد الباحث الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات كما اعتمد على المقابلات الشخصية كأداة ثانية للإجابة عن بعض تساؤلات الدراسة، وقد أظهرت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة

المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس و سنوات الخدمة. كذلك أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في بعدي تنظيم وتوليد المعرفة تعزي لمتغير مكان العمل ، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة وضع إستراتيجية للتعليم العالي على أسس علمية سليمة تراعي رسالة الجامعة السامية ، العمل على إيجاد برامج محفزة للبحث العلمي في مؤسسات التعليم ، الاعتماد على مناهج جامعية تعمل على استثارة الطالب للتفكير والبحث للوصول إلى معارف جديدة.

8. دراسة ماضي (2010): بعنوان "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي " حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة".

هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي حالة دراسية على الجامعة الإسلامية بعزة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين بالجامعة الإسلامية بغزة والبالغ عددهم (359) اعتمد الباحث الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وقد أظهرت النتائج وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية، وعدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول ضمان الجودة تعزى للدرجة العلمية لأفراد الهيئة التدريسية، ووجود فروق في آراء المبحوثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس ووجود علاقة بين حوسبة المكتبات وضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة إعطاء فرصة اكبر للدرجات العلمية (المدرس ، المحاضر) لما لذلك من تبعات ايجابية علي ضمان جودة التعليم العالي والاستنارة برأي الدرجة العلمية (الأستاذ) لما لديه من خبرة ، ضرورة زيادة الاتصال الالكتروني بين الجامعة الإسلامية والجامعات الأخرى العربية والأجنبية.

9. دراسة العتيبي (2009): بعنوان "إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية "دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى بمكة المكرمة ".

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في الفكر الإداري المعاصر والوقوف على العلاقة بين الجامعات وإدارة المعرفة انطلاقاً من رصيد الجامعات المعرفي والفكري ودورها في بناء العنصر البشرى ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم إستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من الأكاديميين والإداريين والبالغ عددهم (492) وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنه يرى أفراد عينة الدراسة أن الجامعة لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة، يرى أفراد عينة الدراسة أنه لا يتم تداول مصطلح إدارة المعرفة في الجامعة بشكل مكثف كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في جميع المحاور تبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي – سنوات الخبرة – المستوى الوظيفي) ، وقد خرجت

الدراسة بعدة توصيات أهمها أن تتبني الجامعة إدارة المعرفة بحيث تكون أهم أولوياتها ، رسم الإستراتيجية المناسبة لإدارة المعرفة بالجامعات ، نشر ثقافة المعرفة وغرس الرؤيا المعرفية لدى الأفراد وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في نظم المعلومات.

10.دراسة الغامدي (2008): بعنوان "إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الإدارة التعليمية للبنات بمحافظة جدة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى أهمية إدارة المعرفة من وجهة نظر كل من الإداريات ورئيسات الأقسام وكل المعنيات بتطبيق إدارة المعرفة في الإدارة التعليمية وتطويرها في جهاز الإدارة التعليمية للبنات بمحافظة جدة ومدي الاختلاف بين وجهات النظر لهذه الفئات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم إستبانه كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من الإداريات ورئيسات الأقسام بمحافظة جدة. وقد أظهرت النتائج أن درجة أهمية إدارة عمليات المعرفة لتطوير أساليب الإدارة التعليمية لدى منسوبات الإدارة التعليمية للبنات بمحافظة جدة قد حظيت بدرجة اهتمام ضعيف ، ويعزز من ذلك قيمة المتوسط المرجح العام ، حيث بلغت (2.38) بانحراف معياري (1.03) ، كما أن درجة توفر عمليات إدارة المعرفة تعتبر ضعيفة ويشير ذلك إلي قيمة المتوسط المرجح لإجابات العينة حيث بلغت قيمته (2.37) بانحراف معياري (1.09). ، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها على الإدارة التعليمية بمحافظة جدة ضرورة توفير عمليات إدارة المعرفة لتطوير أساليب الإدارة التعليمية بها، إدراك مدى أهمية إدارة جوانب المعرفة لتطوير أساليب الإدارة التعليمية في الإدارة التعليمية للبنات بمحافظة جدة ، وهذا يساعد على تطبيق إدارة المعرفة بتلك الجهة.

11. دراسة المحاميد (2008): بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة ".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وقد تم تصميم إستبانه لجمع المعلومات كما استخدمت المقابلة لتكون أداة ثانية في الدراسة وتكونت العينة من الأكاديميين والإداريين بالجامعات الأردنية الخاصة ، وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة وكذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

12.دراسة الوذيناني (2007): بعنوان "إدارة المعرفة مدخل لتحقيق نموذج الجامعة المنتجة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على عمليات إدارة المعرفة التي تساهم في تحقيق نموذج الجامعة المنتجة في الجامعات السعودية وإلقاء الضوء على المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي تم تصميم إستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة وقد تكونت عينة الدراسة من (189) فرد ممثلة في مديري الجامعات ووكلائهم ، عمداء الكليات و العمادات والمعاهد ورؤساء الأقسام في الجامعات التالية : جامعة أم القرى ، جامعة الملك عبد العزيز ، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، وجامعة الملك خالد ، وقد أشارت النتائج إلى أن عمليات إدارة المعرفة تسهم وبدرجة كبيرة جدا في تحقيق نموذج المنتجة في الجامعات السعودية ووجود علاقة معوقات تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية بدرجة كبيرة ، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول محور عمليات إدارة المعرفة تبعا لمتغير الجامعة والخلفية العلمية عن إدارة المعرفة وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة التنسيق والتعاون بين الجامعات ومؤسسات الأعمال والإنتاج في مختلف المجالات ، تهيئة المناخ الأكاديمي المناسب وتوفير بيئة جامعية تشجع الإبداع والابتكار وحرية البحث العلمي ، تأسيس نظام للحوافز يشجع منتسبي الجامعة على تطبيق معارفهم وخبراتهم والمشاركة فيها.

ثانيا : دراسات في المكتبات الجامعية

1. دراسة لمحنط (2010) : بعنوان " نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية وتقييم استعداد مكتبة د. احمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة ."

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى معرفة المجالات التي يمكن أن تطبق إدارة المعرفة فيها لتحسين أداء المكتبات الجامعية و التعرف على الوضع الحالي لمكتبة الدكتور أحمد عروة ومدى توفر ممكنات إدارة المعرفة فيها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي ، وقد تم تصميم إستبانة لجمع المعلومات كما استخدم المقابلة مع طلبة قسم المكتبات والمعلومات كأداة ثانية للإستبانة ، وقد تكونت عينة الدراسة من الطلبة والعاملين في مكتبة د. احمد بن عروة بالجزائر والأكاديميين بالجامعة وقد أظهرت النتائج أن المؤهلات التي تمتلكها قيادة المكتبة حسنة وكافية لتوجيه ثقافة المكتبة نحو التشارك المعرفي ، الثقافة التنظيمية للمكتبة تتوافق بشكل حسن مع مبادئ التشارك والعمل الجماعي ،كما أن العمليات التنظيمية بالمكتبة تقوم دوراً حسناً إلى حد ما في دعم ثقافة التشارك المعرفي و البنية التكنولوجية في المكتبة لتدعم العمل الجماعي والتشارك المعرفي.

2. دراسة أبو عطايا (2010) : بعنوان " تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين : دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية .

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع تسويق خدمات المعلومات في مكتبة الجامعة الإسلامية وأثره على استمرارية تقديم خدمات المعلومات ومعرفة مدى وجود فروق بين مفردات العينة حول استخدام التسويق في مجال خدمات المعلومات على المستفيدين من تلك الخدمات في المكتبة الجامعية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وقد استخدم الباحث الإستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات ، وتمثل مجتمع الدراسة من طلاب الجامعة الإسلامية بجميع فئاتهم (ذكورا ، إناثا) وتم توزيع (500) إستبانة وذلك باستخدام طريقة العينة العشوائية نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة ، وقد أظهرت النتائج أن واقع تسويق خدمات المعلومات الذي تطبقه مكتبة الجامعة الإسلامية مناسبا ويلبي احتياجات ومتطلبات المستفيدين ولكن بدرجات ومستويات متفاوتة لبعض عناصر المزيج التسويقي الذي يمثل بشكل عام بنسبة (71.8%) ثم تليها عناصر المزيج الترويجي لخدمات المعلومات بنسبة (68.21%) وآخرها تعدد فروع الخدمة المكتبية بنسبة (65.99%) حيث تقدم مكتبة الجامعة العديد من الخدمات المتنوعة بما يتلاءم مع متطلبات المرحلة في مجال تقنية وتطوير المعلومات ، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول مجالات طبيعة الخدمات المكتبية المقدمة ، تعدد فروع المكتبة ، عناصر المزيج التسويقي المقدم تعزى إلي الجنس، وقد أوصت الدراسة بتعزيز الاهتمام بعناصر المزيج التسويقي بشكل عام ، وإبرام المزيد من اتفاقيات التعاون بين مكتبة الجامعة الإسلامية وبين مكتبات الجامعات والمؤسسات الأخرى.

3. دراسة الهنداوي (2007) : بعنوان " المكتبات الجامعية الفلسطينية : الحاضر واتجاهات المستقبل.

هدفت الدراسة إلي التعرف إلى واقع المكتبات الجامعية الفلسطينية من حيث مدى كفاية وكفاءة المقومات المادية المتوفرة (كالمباني، الأثاث ، التجهيزات) بالنسبة لتقديم خدمات المعلومات و التعرف التنظيم الإداري من حيث :الهياكل التنظيمية ، والتنظيم الإداري الداخلي والقوى البشرية العاملة ، والنشاطات المهنية ، و الميزانيات المتوفرة والإسهام في تطوير المكتبات الجامعية الفلسطينية من خلال التوصل بأسلوب علمي إلى خطة إجرائية مقترحة ، تستهدف حث وتوجيه المسئولين عنها نحو وضع خطة استراتيجية تراعي خصوصية تلك المكتبات وذلك باستخدام التخطيط الاستراتيجي المبني على أسس علمية سليمة ؛ للاسترشاد بها في تحسين نوعية مكتباتهم ، والارتقاء بمستوى كفاءتها في مختلف جوانب العمل وقد استخدم الباحث منهج البحث الميداني (الوصفي التحليلي) استخدمت الدراسة مجموعةً من الأدوات وهي استمارة البحث ، استبانه المستفيدين ، المقابلة المقننة ، الملاحظة المنظمة ، فقد تمَّ اختيار عينة تقدر ب10%من المجموع الكلي بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس في كل جامعة من الجامعات الثلاث على حده ، حيث بلغت

جميعها 82 مبحوثًا ، يشكلون فئة واحدة ، وهي على النحو التالي :الإسلامية 30 :عضوًا، والأزهر 32 :عضوًا ، والأقصى 20 :عضوًا ، أما على صعيد الطلبة ، فقد تمَّ دمج كلاً من طلبة الدراسات العليا وطلبة السنة الأخيرة (في فئة واحدة) وقد أظهرت النتائج أن بعض الجامعات تمتلك مكتبات رئيسية أو فرعية أو مركزية مثل الجامعة الإسلامية بغزة ، وجامعة الأقصى ، جامعة الأزهر ، جامعة بيرزيت ، جامعة النجاح الوطنية وقد تزامن إنشاء تلك المكتبات مع إنشاء جامعاتها وتفتقر غالبية المكتبات موضوع الدراسة إلى الحد الكاف من الأثاث و التجهيزات اللازمة كأجهزة الاتصال غير التقليدية واستغلال بعض أبنية المكتبات المصممة خصيصا لان تكون مكتبة لأغراض واستخدامات أخري غير ذي صلة بعمل المكتبات وأوصي الباحث بعدة نقاط أهمها التخطيط لبناء شبكة المعلومات الوطنية للمكتبات الأكاديمية في فلسطين في إطار نظام وطني للمعلومات ، التخطيط لبناء وإتاحة قواعد بيانات للأطروحات التي إجازتها الجامعات الفلسطينية.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

1. دراسة زاكا (2009) بعنوان " إدارة المعرفة و الأداء التنظيمي "

هدفت الدراسة إلى بيان أثر إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي للمنظمات التجارية من خلال دراسة أثر استخدام إدارة المعرفة على الجودة المتحققة، وبشكل أوضح دراسة العلاقة بين استخدام إدارة المعرفة ونتائج الأداء التنظيمي ، وصمم الباحث استبيانا ً لجمع المعلومات حول هذه الدراسة وتم توزيعه عبر الإ يميل على (1500) مدير تنفيذي من الذين درسوا أو تل قوا تدريبات في (A leading North American Business School). وقد أظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي ، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة مباشرة وهامة بين الأداء المالي والأداء التنظيمي.

2. دراسة مانول (2006) بعنوان "ثقافة الشراكة في المكتبات ومراكز المعلومات لتطوير النشاط التجاري القائم على إدارة المعرفة في مجال تقنية المعلومات".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع بعض المكتبات في العالم وتتبع التغيرات فيها ، إلى واقع بعض المكتبات في العالم وتتبع فيها,إلى جانب التقدم السريع في تقنية المعلومات,فهذه الدراسة هي محاولة لتتبع أثر التغيرات في بعض المكتبات العالمية كدراسة عينة,لتساعد في فهم التغيرات الثقافية في المكتبات المعاصرة ، استخدمت الدراسة المنهج الحدسي الوصفي ، وكيفية تطبيقه على المكتبات كما استخدمت قوانين رانجاناثان الخمسة لعلم المكتبات, والتي أثرت على أخلاقيات عمل

المكتبيين في القرن الحادي والعشرين, و استهدفت الدراسة عينة انتقائية ل(9) عاملين في المكتبات الجامعية في عدد من بلدان العالم كالولايات المتحدة ، هولندا ، سنغافورة ، وأستراليا.

وقد أظهرت النتائج أن العاملين في خدمات المعلومات في المكتبات يتكيفوا مع ثقافة إرضاء الزبائن والشراكة ، وأوصي الباحث بعدة نقاط منها: على إدارة المكتبات استيفاء كافة التقنيات اللازمة لجعل خدماتها محوسبة لدى الرواد ، تدريب الموظفين في مجال تقنية المعلومات ، لينجحوا في مهنتهم.

3. **دراسة كيلي (2004) بعنوان " البحث الجامعي كعامل مساعد لمدى وفاعلية ممارسات إدارة المعرفة في تحسين التخطيط واتخاذ القرار في مؤسسات التعليم العالي"**

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى وفاعلية ممارسة إدارة المعرفة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار في العديد من أنواع وأنماط مؤسسات التعليم العالي حيث استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي الكمي، وقد استخدم اختبارًا بعدياً وتصميماً غير تجريبي لمخاطبة أسئلة الدراسة حيث تم اختيار مسئولين في البحث الجامعي من (450) مؤسسة اختياراً عشوائياً للمشاركة في هذه الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها : وجود علاقة قوية بين التعليم التنظيمي المؤسسي الفعال وبين وجود برنامج رسمي فعال لإدارة المعرفة ، مؤسسات التعليم العالي مارست إدارة المعرفة من خلال هيئة البحث الجامعي ومؤسسات التعليم العالي التي قدمت بنية تحتية قوية من النظم والأجهزة التي تدعم المعرفة فقد ضاعفت فرص الأفراد في المشاركة المعرفية سواء كانت بالوسائل الإلكترونية أو المشاركة الفعلية وجهاً لوجه وقد أفرزت خطوات ناجحة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار مما ساهم في تخفيض معدل دوران العاملين في المؤسسة.

4. **دراسة هولوتجز (2002) بعنوان "العلاقة بين إدارة المعرفة والثقافة التنظيمية: تحديد أثر العوامل الثقافية على مبادرات إدارة المعرفة في المنظمات."**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بيان أثر العوامل الثقافية في مبادرات المعرفة، من خلال دراسة ما ورد في أدبيات إدارة المعرفة، ومن ثم تجميع البيانات في قائمة ليتمكن المديرون التنفيذيون في المنظمات الصغيرة وفي المنظمات غير الربحية من استخدامها عند تنفيذهم لمبادرات إدارة المعرفة في منظماتهم .أجريت الدراسة في جامعة Oregon في الولايات المتحدة الأمريكية واستخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى، فقامت بمراجعة الأدبيات ودراسات الحالة 1998-2002 م من أجل دراسة العلاقة بين الثقافة المنظمية وبين إدارة المعرفة وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن هناك ستة عوامل ثقافية تؤثر في مبادرات إدارة المعرفة نجاحاً أو إخفاقاً وهي (نظم المعلومات، هيكل المنظمة، أنظمة المكافأة والتعويض، العمليات، الأفراد، القيادة) ، أن هذه

العوامل متداخلة بعضها ببعض رغم أن كل منها يعتبر عامل مستقل بحد ذاته ، أن هذه العوامل تثير حالة لدى المديرين لتقييم قدرة منظماتهم واستعداداتها لتنفيذ وإدامة مبادرات إدارة المعرفة ، أن مبادرات إدارة المعرفة المستندة إلى التكنولوجيا ليست هي الحل الأمثل لإنجاح مبادرات إدارة المعرفة، بل أن الحل يكمن في التركيز على العوامل الثقافية وقدرتها على بناء وإدامة بيئة التشارك في المعرفة التي هي مفتاح تنفيذ إدارة معرفة فاعلة .ولذلك فإن على المديرين أن ينظروا بعين الاعتبار إلى إدارة المعرفة من منظور ثقافة المنظمة.

5. دراسة هينجز(2001) بعنوان " دور التعليم في إدارة المعرفة"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى نشر ثقافة المعرفة من خلال وضع برامج لتدريسها في الجامعات ،وأجريت دراسة مسحية للأقسام ذات العلاقة بإدارة المعرفة في جامعات كل من أستراليا ، كندا ، سنغافورة ، الولايات المتحدة الأمريكية ،بريطانيا ومن أهم نتائج الدراسة :إن 40) (% من كليات المعلومات و النظم و (% 35) من كليات الأعمال ،و (% 14) من كليات الحاسب الآلي،و (% 11) من بقية التخصصات في عينة الدراسة تقدم مادة في إدارة المعرفة ، إن معظم الجامعات في عينة الدراسة تقدم مادة إدارة المعرفة في مرحلة الدراسات العليا إن المواد المقدمة في إدارة المعرفة تتناول عدة جوانب منها :أسس إدارة المعرفة وتكنولوجيا إدارة المعرفة و عمليات إدارة المعرفة وتطبيق إدارة المعرفة واستراتيجيات إدارة المعرفة.

التعقيب علي الدراسات السابقة :

إن المتتبع للدراسات السابقة يجد أنها تناولت موضوع إدارة المعرفة ، حيث إنها تؤكد على أهمية هذا الموضوع من حيث المضمون والمفهوم إلا أن الدراسة الحالية تنفرد بمحاولة تحديد واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويره ، لذا تقوم الباحثة ببيان أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة من حيث موضوع وأهداف الدراسة وبيان أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث (موضوع الدراسة ، الأهداف ، منهج الدراسة ، أداة الدراسة ، مجتمع وعينة الدراسة) ثم تسليط الضوء على أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ، كما تم بيان أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة وكذلك إبراز أوجه التميز للدراسة الحالية :

أولاً : أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة من حيث النتائج :

اتفقت نتائج دراسة (العلول ، 2011) ، ودراسة (بدر ، 2010) ، ودراسة (العتيبي ، 2009) و دراسة (المحاميد ، 2008) ، ودراسة (الوذيناني ، 2007) ، وعلى أهمية إدارة

المعرفة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات وكذلك أهمية توظيف إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

كذلك اتفقت نتائج دراسة (لمحنط ، 2010) و دراسة (الهنداوي، 2009) على الإسهام في تطوير المكتبات الجامعية الفلسطينية من خلال التوصل بأسلوب علمي إلي خطة إجرائية مقترحة تستهدف حث وتوجيه المسئولين على وضع خطة إستراتيجية تراعي خصوصية المكتبات الجامعية.

ثانياً : أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

1. **من حيث موضوع الدراسة وأهدافها:**

- لوحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة ان بعضها تتفق مع الدراسة الحالية من حيث تناول موضوع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية مثل دراسة (الرقب ،2011) ودراسة (العلول، 2011) ودراسة (قيطة، 2011) ودراسة (عودة، 2010) وكذلك اتفقت من حيث تناول المكتبات الجامعية الفلسطينية مثل دراسة (ابو عطايا، 2009) ودراسة (الهنداوي، 2007) كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (لمحنط ، 2010) في تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية ، واختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (الغامدي ، 2010) ودراسة (بدر ، 2010) و ودراسة &Mandal) (Panda,2006ودراسة ((Kelley, 2004) كما وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تتناول واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويره

2. **من حيث المنهج المستخدم في الدراسة :**

اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي في تحقيق الهدف من الدراسة مثل دراسة (ابو الوفا، 2012) ودراسة (الرقب، 2011) ودراسة (العلول، 2011) ودراسة (الزطمة، 2011) ودراسة (قيطة، 2011) ودراسة (بدر ،2010) ، ودراسة (عودة، 2010) ودراسة (الغامدي، 2010) ودراسة (ماضي، 2010) ودراسة (عودة، 2009) ودراسة(العتيبي، 2009) ودراسة (المحاميد، 2008) ودراسة (الوذيناني، 2007) ودراسة(Mandal& Panda,200)ودراسة (Kelley, 2004) ودراسة (Holowetzki ,2002) ودراسة (Hggins,2001) و دراسة(لمحنط، 2010) ودراسة (ابو عطايا، 2010) ودراسة (الهنداوي، 2007).

3. **من حيث أداة الدراسة :**

اتفقت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدامها الإستبانة كأداة رئيسية مثل دراسة (الرقب، 2011) ودراسة (العلول، 2011) ودراسة (الزطمة، 2011) ودراسة (قيطة،

2011) ودراسة (أبو الوفا، 2012) ودراسة (عودة، 2010) دراسة (لمحنط ، 2010) ودراسة (ابو عطايا ، 2010) ودراسة (الغامدي، 2010) ودراسة (ماضي، 2010) ودراسة (عودة، 2009) ودراسة(العتيبي، 2009) ودراسة (المحاميد،2008) ودراسة (الوذيناني، 2007) ودراسة (Mandal& Panda,2006) ودراسة(Kelley, 2004)ودراسة(Holowetzki ,2002),ودراسة (Hggins,2001) ودراسة (الهنداوي، 2007).

رابعا : أوجه التميز للدراسة الحالية :

- لقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في اختيارها موضوعا حديثا وجديدا وهو واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا ، كما اقترحت الدراسة سبلاً لتطوير عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة.
- وفي حدود علم الباحثة تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تناولت إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية الفلسطينية بمحافظة غزة.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أدوات الدراسة.
- صدق الإستبانة.
- ثبات الإستبانة.
- المعالجات الإحصائية.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفا مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة ، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة ، ووصف مجتمع الدراسة ، وإعداد أداة الدراسة ، والتأكد من صدقها وثباتها ، وبيان إجراءات الدراسة ، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج ، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أولا: منـهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة(ملحم، 2000: 324)

فقد حاولت من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة **(واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويره)** وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ثانيا : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا بجامعتي الأزهر(593) طالبا وطالبة ، و الإسلامية (1388) طالبا وطالبة في محافظات غزة للعام الدراسي 2012 - 2013 والبالغ عددهم (1981)طالباً وطالبة ، كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول (2)

المجتمع الأصلي للدراسة

م.	الجامعة	عدد الطلاب في الكليات		عدد الطالبات في الكليات		الإجمالي
		الإنسانية	العلمية	الإنسانية	العلمية	
1.	الأزهر	326	24	218	25	593
2.	الإسلامية	532	354	380	122	1388
3.	المجموع	858	378	598	147	1981

تم اختيار عينة طبقية عشوائية مجموع أفرادها (193) أي بنسبة (10%) من أفراد مجتمع الدراسة ، ولكن لصغر حجم العينة في الكليات العلمية بجامعة الأزهر فقد تم أخذ عينة المجتمع بأكملها والتي بلغ عدد أفرادها " 49" طالباً وطالبة ، ليصبح العدد لعينة الدراسة (239) طالباً وطالبة.

ثالثا: عينة الدراسة.

1- العينة الاستطلاعية للدراسة:

تكونت العينة الاستطلاعية من (40)طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة للعام الدراسي 2012-2013 تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ليتم تقنين أداة الدراسة عليهم من خلال الصدق والثبات بالطرق المناسبة .

2- العينة الميدانية للدراسة:

تكونت عينة الدراسة الميدانية من (239)طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة للعام الدراسي 2012-2013 ، الجداول التالية توضح عينة الدراسة حسب الجامعة، الجنس، الكلية، عدد الزيارات.

جدول (3)

يوضح عينة الدراسة حسب الجامعة

	العدد	النسبة المئوية
جامعة الأزهر	107	44.77
الجامعة الإسلامية	132	55.23
المجموع	239	100

جدول (4)

يوضح عينة الدراسة حسب الجنس

	العدد	النسبة المئوية
ذكر	147	61.51
أنثى	92	38.49
المجموع	239	100

جدول (5)

يوضح عينة الدراسة حسب نوع الكلية

	العدد	**النسبة المئوية**
كليات إنسانية	143	59.83
كليات علمية	96	40.17
المجموع	239	100

جدول (6)

يوضح عينة الدراسة حسب عدد الزيارات

	العدد	**النسبة المئوية**
لا أقوم بزيارة المكتبة	11	4.60
ومياً	14	5.86
أيام 3-2	67	28.03
يوم واحد	147	61.51
المجموع	239	100

أدوات الدراسة :

لأغراض الدراسة قامت الباحثة بإعداد إستبانة وفق الخطوات التالية :

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ومتطلبات تطبيق إدارة المعرفة المتعلقة بمشكلة الدراسة قامت الباحثة ببناء الإستبانة وفق الخطوات الآتية:

- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الإستبانة وهي (تكوين وتوليد المعرفة ، خزن وتنظيم المعرفة ، نقل ومشاركة المعرفة ، تطبيق المعرفة).
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- عقد مقابلات مع عمداء ومدراء المكتبات الجامعية.
- إعداد الإستبانة في صورتها الأولية والتي شملت (46) فقرة والملحق رقم (1) يوضح الإستبانة في صورتها الأولية ، حيث صيغت جميع الفقرات وفق تدريج خماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً) أعطيت الأوزان التالية : (5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1) بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (40، 200) درجة.

اعتمدت الباحثة الأوزان النسبية في تفسير نتائج درجات الاستجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي وكانت كالآتي :

- **الاستجابة الضعيفة جداً وزنها النسبي (20-36).**
- **الاستجابة الضعيفة وزنها النسبي (أكثر من 36-52).**

- **الاستجابة المتوسطة وزنها النسبي (أكثر من 52–68).**
- **الاستجابة الكبيرة وزنها النسبي (أكثر من 68–84).**
- **الاستجابة الكبيرة جداً وزنها النسبي (أكثر من 84–100).**
- عرض الإستبانة على المشرفين من أجل اختيار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.
- تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرفين.
- تم عرض الإستبانة على عدد من الأساتذة المحكمين أعضاء هيئة تدريس في جامعات محافظات غزة (الأزهر ، الإسلامية ، القدس المفتوحة ، الأقصى)، والملحق رقم (2) يبين أعضاء لجنة التحكيم.
- بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (6) فقرات من فقرات الإستبانة، و تعديل صياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات الإستبانة في صورتها النهائية (40) فقرة موزعة على أربعة مجالات ، والملحق رقم (3) يبين الإستبانة في صورتها النهائية.

وصف الاستبانة:

تضمنت الاستبانة (46) فقرة للتعرف إلى **واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا** والجدول (7) يوضح توزيع فقرات الاستبانة على المجالات:

جدول (7)

يوضح توزيع فقرات الاستبانة

م	المجال	العدد
1	تكوين وتوليد المعرفة	12
2	خزن وتنظيم المعرفة	12
3	نقل ومشاركة المعرفة	10
4	تطبيق المعرفة	12
	المجموع	46

صدق الإستبانة:

قامت الباحثة بتقنين فقرات الإستبانة وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً : صدق المحكمين:

تم عرض الإستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين متخصصين ممن يعملون بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة (15) ، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الإستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل مجال من مجالات

الاستبانة، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات الإستبانة (40)

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق الإستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (40) طالباً من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول (8)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الأول" تكوين وتوليد المعرفة " مع الدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تقدم المكتبة الجامعية للطلبة خدمة الإرشاد على مهارات استخدام المكتبة والبحث بها.	0.666	دالة عند 0.01
2	تعقد المكتبة أنشطة تثقيفية للطلبة (ورش عمل ، ندوات ، حاضرات).	0.698	دالة عند 0.01
3	توفر المكتبة خدمات الكترونية تعينهم على القيام بأطروحاتهم العلمية على أتم وجه.	0.635	دالة عند 0.01
4	توفر المكتبة للطلبة خدمات الانترنت التي تمكنهم من الاطلاع على كل ما هو جديد.	0.707	دالة عند 0.01
5	تتيح المكتبة بيانات ومعلومات كافية عنها على صفحتها الالكترونية.	0.775	دالة عند 0.01
6	تتيح المكتبة للمستفيدين عامة فهارسها على الانترنت	0.705	دالة عند 0.01
7	تهتم المكتبة باقتناء كل ما هو جديد لزيادة معارفها من (كتب ، دوريات ، مجلات،..الخ)	0.716	دالة عند 0.01
8	تتبع المكتبة في توليد المعرفة على أسلوب النقاش بين العاملين بالمكتبة و المستفيدين.	0.725	دالة عند 0.01
9	ترتبط المكتبة بشبكة الجامعة بحيث تمكن الطلبة من خدمات الإعارة والإرجاع.	0.642	دالة عند 0.01
10	يبدي العاملون تفاعلا ايجابيا مع المستفيدين وخاصة طلبة الدراسات العليا.	0.632	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393
ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

الجدول (9)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الثاني" خزن وتنظيم المعرفة " مع الدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تعمل المكتبة الجامعية على تنظيم وخزن محتوياتها بطريقة تسهل الوصول إليها.	0.703	دالة عند 0.01
2	تشمل المكتبة على نظام محوسب لمواجهة الزيادة الهائلة في مصادرها المختلفة.	0.720	دالة عند 0.01
3	تشترك المكتبة بقواعد بيانات الكترونية عربية وأجنبية يستفيد منها الطلبة.	0.742	دالة عند 0.01
4	تدعم المكتبة الملكية الفكرية المحمية قانونياً.	0.719	دالة عند 0.01
5	يعتبر عدد عناوين الكتب والدوريات والمجلات المتخصصة كافيا لاحتياجات البحث.	0.659	دالة عند 0.01
6	تراعي المكتبة الحداثة في تنظيم مصادرها .	0.864	دالة عند 0.01
7	تراعي المكتبة التوازن في محتوياتها بحيث تغطي معظم فروع المعرفة البشرية.	0.851	دالة عند 0.01
8	توفر خدمة البحث الآلي للاستفادة من الخدمات المكتبية المقدمة.	0.838	دالة عند 0.01
9	تصنف محتويات المكتبة وفقا لنظام تصنيف معمول به .	0.782	دالة عند 0.01
10	تقوم المكتبة بوضع لوحات إرشادية للطلبة بكل تخصص على حدى.	0.639	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

الجدول (10)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الثالث" نقل ومشاركة المعرفة " مع الدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتعاون المكتبة الجامعية مع عمادة الدراسات العليا بما يخدم احتياجات الطلبة بالجامعة.	0.582	دالة عند 0.01
2	توفر المكتبة خدمات البث الانتقائي (إعلامك بكل ما يصل المكتبة وفق تخصصك واهتمامك).	0.815	دالة عند 0.01
3	تشجع المكتبة الطلبة على الإبداع والابتكار والمشاركة أثناء إعدادهم لبحوثهم.	0.775	دالة عند 0.01
4	تشرك المكتبة الطلبة بالجامعة باختيار مجموعاتها من (الكتب ، الدوريات ، المجلات) وذلك عن طريق تسجيل مقترحاتهم.	0.730	دالة عند 0.01
5	تعتمد المكتبة في نقل معارفها على أسلوب النقاش بين العاملين والطلبة.	0.823	دالة عند 0.01
6	تنشر المكتبة ما لديها من معارف للآخرين من خلال موقع الجامعة وعبر صفحتها الالكترونية.	0.717	دالة عند 0.01
7	تساهم إدارة المعرفة في تعزيز العلاقة بين الطلبة والمستفيدين لنقل الخبرات.	0.732	دالة عند 0.01
8	تعمل إدارة المكتبة على تقبل الأفكار الجديدة المبتكرة من الطلبة وتطويرها.	0.779	دالة عند 0.01
9	تتواصل المكتبة مع المكتبات محلياً وإقليماً من أجل تقديم كل ما هو جديد في الأبحاث العلمية	0.551	دالة عند 0.01
10	توفر المكتبة تسهيلات للطلبة من خلال زيادة عدد الكتب المعارة لهم وتمديد فترات الإعارة.	0.559	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

الجدول (11)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الرابع " تطبيق المعرفة مع الدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تصدر المكتبة الجامعية منشورات دورية تهدف لتوفير وإتاحة المعلومات للمستفيدين.	0.847	دالة عند 0.01
2	توقع المكتبة اتفاقات تعاون مشترك مع مكتبات ومراكز علمية لتحقيق الاستفادة .	0.750	دالة عند 0.01
3	تستثمر إدارة المكتبة ما لديها من معرفة في حل المشكلات التي قد تواجه الطلبة.	0.708	دالة عند 0.01
4	يتقن موظفو المكتبة استخدام قواعد البيانات باللغة الانجليزية لمساعدة الطلبة.	0.781	دالة عند 0.01
5	يتمتع موظفو المكتبة بمهنية ومهارة أثناء التعامل مع الطلبة والباحثين.	0.719	دالة عند 0.01
6	تقوم المكتبة بنشر الأبحاث والأطروحات العلمية بشكل مطبوع والكتروني.	0.700	دالة عند 0.01
7	توفر المكتبة سبل الراحة في البحث والاطلاع وذلك لبعدها عن الضوضاء ومحافظتهاعلى النظام.	0.493	دالة عند 0.01
8	تفتح المكتبة أبوابها أمام طلبة الدراسات العليا طيلة أيام الأسبوع بجدول محدد ومناسب.	0.677	دالة عند 0.01
9	توفر المكتبة الخدمات اللوجستية (ماكينات ، طابعات ، ماسح ضوئي) للتسهيل على الطلبة.	0.798	دالة عند 0.01
10	يعمل النظام الآلي المعد لعمليات البحث والإعارة بشكل فعال.	0.762	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجدول (11) أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمجالات قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والمجالات الأخرى وكذلك كل مجال بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (12) يوضح ذلك.

الجدول (12)

مصفوفة معاملات ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة والمجالات الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية

	المجموع	تكوين وتوليد المعرفة	خزن وتنظيم المعرفة	نقل ومشاركة المعرفة	تطبيق المعرفة
تكوين وتوليد المعرفة	0.862	1			
خزن وتنظيم المعرفة	0.845	0.758	1		
نقل ومشاركة المعرفة	0.778	0.499	0.417	1	
تطبيق المعرفة	0.909	0.669	0.698	0.716	1

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.304

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.393

يتضح من الجدول (12) أن جميع المجالات ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل (0.01) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات الاستبانة:

أجرت الباحثة خطوات التأكد من ثبات الإستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) والجدول (13) يوضح ذلك:

الجدول (13)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

المجالات	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
تكوين وتوليد المعرفة	10	0.758	0.863
خزن وتنظيم المعرفة	10	0.843	0.915
نقل ومشاركة المعرفة	10	0.783	0.878
تطبيق المعرفة	10	0.692	0.818
المجموع	40	0.657	0.793

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.793) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مناسبة من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدمت الباحثة طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبانة، حيث حصلت على قيمة معامل ألفا لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل والجدول (14) يوضح ذلك:

الجدول (14)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
تكوين وتوليد المعرفة	10	0.876
خزن وتنظيم المعرفة	10	0.909
نقل ومشاركة المعرفة	10	0.891
تطبيق المعرفة	10	0.897
المجموع	40	0.956

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.956) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

المعالجة الإحصائية المستخدمة في تقنين أداة الدراسة:

1- تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة:

- معامل ارتباط بيرسون: التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك بإيجاد معامل "ارتباط بيرسون" بين كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان بروان للتجزئة النصفية المتساوية ، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

2- تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية لتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

- النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، لمعالجة السؤال الأول.
- اختبار T.test independent sample لمعالجة الفروق بين متغير (الجامعة،الجنس، الكلية).
- تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعالجة الفروق بين أكثر من متغيرين وخاصة الفرض المتعلق بعدد (الزيارات).

الفصل الخامس

نتائج الدراسة(تحليلها وتفسيرها)

مقترحات الدراسة، وتوصياتها

الفصل الخامس

نتائج الدراسة (تحليلها وتفسيرها)

يتناول هذا الفصل عرضا لنتائج الدراسة التي تم الحصول عليها ، ومن ثم مناقشة وتحليل وتفسير هذه النتائج من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة على النحو الآتي :

قامت الباحثة بالإجابة على التساؤل الرئيس من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة الفرعية:

1- ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تكوين وتوليد المعرفة) في المكتبات الجامعية؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجدول (15) يوضح ذلك:

الجدول (15)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك ترتيبها في المجال (ن =239)

م	المجال	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب في المجال
1	تكوين وتوليد المعرفة	10	7863	32.900	8.381	65.80	3
2	خزن وتنظيم المعرفة	10	8530	35.690	7.745	71.38	1
3	نقل ومشاركة المعرفة	10	7231	30.255	8.128	60.51	4
4	تطبيق المعرفة	10	8115	33.954	7.789	67.91	2
	الدرجة الكلية	40	31739	132.799	28.689	66.40	

يتضح من الجدول (15) أن مجال خزن وتنظيم المعرفة حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (71.38%)، تلى ذلك مجال تطبيق المعرفة حيث حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (67.91%) تلى ذلك مجال تكوين وتوليد المعرفة الذي حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (65.80%)، تلى ذلك نقل ومشاركة المعرفة حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (60.51%)، أما الاستبانة بشكل عام فحصلت على وزن نسبي (66.40%).وهذه النتيجة تعتبر متوسطة حسب مقياس ليكرت وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المكتبات تسعى بكل ما تملك من مقومات و إمكانات إلى الاحتفاظ بالمعرفة وخزنها و تنظيمها بالطرق وبالمعايير المعمول بها ووفق أسس علمية منهجية باستخدام تقنيات متفق عليها ، بما يضمن الوصول إليها بسهولة ويسر ، أي بأسرع وأقل جهد ، أما فيما يتعلق بحصول مجال نقل ومشاركة المعرفة على أدني وزن نسبي

فتعزو الباحثة ذلك ان المكتبات لا تتواصل بشكل مباشر ، كما أنها لا تقيم ورش عمل مستمرة أو ندوات توعية ، كما أنها لا تتوفر لديها مقومات تكنولوجية عالية تمكنها من نقل ومشاركة المعرفة مع المستفيدين.

تكوين وتوليد المعرفة

جدول (16)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الأول وكذلك ترتيبها (ن =239)

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تقدم المكتبة الجامعية للطلبة خدمة الإرشاد على مهارات استخدام المكتبة والبحث بها.	832	3.481	1.076	69.62	3
2	تعقد المكتبة أنشطة تثقيفية للطلبة (ورش عمل ، ندوات ، حاضرات).	574	2.402	1.118	48.03	10
3	توفر المكتبة خدمات الكترونية تعينهم على القيام بأطروحاتهم العلمية على أتم وجه.	790	3.305	1.168	66.11	8
4	توفر المكتبة للطلبة خدمات الانترنت التي تمكنهم من الاطلاع على كل ما هو جديد.	792	3.314	1.243	66.28	6
5	تتيح المكتبة بيانات ومعلومات كافية عنها على صفحتها الالكترونية.	820	3.431	1.135	68.62	5
6	تتيح المكتبة للمستفيدين عامة فهارسها على الانترنت	791	3.310	1.128	66.19	7
7	تهتم المكتبة باقتناء كل ما هو جديد لزيادة معارفها من (كتب ، دوريات ، مجلات،..الخ)	826	3.456	1.064	69.12	4
8	تتبع المكتبة في توليد المعرفة على أسلوب النقاش بين العاملين بالمكتبة و المستفيدين.	689	2.883	1.098	57.66	9
9	ترتبط المكتبة بشبكة الجامعة بحيث تمكن الطلبة من خدمات الإعارة والإرجاع.	889	3.720	1.131	74.39	1
10	يبدي العاملون تفاعلا ايجابيا مع المستفيدين وخاصة طلبة الدراسات العليا.	860	3.598	1.162	71.97	2
	الدرجة الكلية للمجال	**7863**	**32.900**	**8.381**	**65.80**	

يتضح من الجدول (16):

أن أعلى فقرتين في المجال كانتا:

-الفقرة (9) والتي نصت على" ترتبط المكتبة بشبكة الجامعة بحيث تمكن الطلبة من خدمات الإعارة والإرجاع " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (74.39%).

-الفقرة (10) والتي نصت على" يبدي العاملون تفاعلا إيجابيا مع المستفيدين وخاصة طلبة الدراسات العليا " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (71.97%).

وتعزو الباحثة ذلك بأن مكتبات الجامعات تهتم بمواكبة التكنولوجيا ، فهي تسعي إلى اكتشاف وتوليد المعرفة ويبدو جلياً ذلك من الخدمات المقدمة والتطور الذي حدث في السنوات الأخيرة في المكتبات حيث انتقلت من الشكل التقليدي إلى الشكل الآلي المحوسب ، فالخدمات المرجعية وخدمات الإعارة والإرجاع أصبحت الكترونية ومرتبطة بالشبكة المحلية بالجامعة والتي بدورها تقدم قاعدة بيانات متكاملة عن جميع الطلبة المنتسبين للجامعة ، بالإضافة إلى التفاعل الايجابي بين العاملين في المكتبة وطلبة الدراسات العليا وتقديمهم للخدمات المرجعية بما يتلاءم مع احتياجات الطلبة .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العلول ، 2011) التي توصلت إلى أن الجامعات الفلسطينية تهتم بتطوير المكتبات وتعطي الأولوية لتوفير الكتب والدوريات ، وكذلك وجود صفحة للمكتبة علي الشبكة المحلية وشبكة الانترنت لتسهل العملية التعليمية.

وإن أدنى فقرتين في المجال كانتا:

-الفقرة (8) والتي نصت على" تتبع المكتبة في توليد المعرفة على أسلوب النقاش بين العاملين بالمكتبة و المستفيدين " احتلت المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (57.66%).

-الفقرة (2) والتي نصت على" تعقد المكتبة أنشطة تثقيفية للطلبة (ورش عمل ، ندوات ، محاضرات " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (48.03%).

أما الدرجة الكلية للمجال حصل على وزن نسبي (65.80%)

وتعزو الباحثة ذلك للسياسة الداخلية للمكتبة وعدم الوعي الكامل بأهمية النقاش والحوار المتبادل بين الطلبة والعاملين ، وكثرة المهام الفنية والمرجعية الملقاة على العاملين ، فعمل أخصائي المكتبة لا يقتصر على الأعمال المكتبية فحسب بل يتعدى ذلك فهو مرشد وخبير في نفس الوقت وذلك من خلال خبراته واطلاعه المستمر على كل ما هو جديد وكذلك دور المكتبة في تثقيف الطلبة عن طريق عقد ورش عمل ومحاضرات وأيام دراسية بالتعاون مع الأكاديميين والمحاضرين لعقد مثل هذه الأنشطة .

وتتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (بدر ، 2010) بعدم توافر ورش عمل والندوات لتوليد المعرفة داخل المؤسسات التعليمية وذلك لكثرة المهام الإدارية والفنية المطلوبة منهم.

2- ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (خزن وتنظيم المعرفة) في المكتبات الجامعية؟

جدول (17)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الثاني وكذلك ترتيبها (ن =239)

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تعمل المكتبة الجامعية على تنظيم وخزن محتوياتها بطريقة تسهل الوصول إليها.	917	3.837	0.890	76.74	3
2	تشمل المكتبة على نظام محوسب لمواجهة الزيادة الهائلة في مصادرها المختلفة.	876	3.665	0.955	73.31	4
3	تشترك المكتبة بقواعد بيانات الكترونية عربية وأجنبية يستفيد منها الطلبة.	806	3.372	1.084	67.45	8
4	تدعم المكتبة الملكية الفكرية المحمية قانونياً .	769	3.218	1.164	64.35	10
5	يعتبر عدد عناوين الكتب والدوريات والمجلات المتخصصة كافيا لاحتياجات البحث.	772	3.230	0.992	64.60	9
6	تراعي المكتبة الحداثة في تنظيم مصادرها .	838	3.506	1.008	70.13	7
7	تراعي المكتبة التوازن في محتوياتها بحيث تغطي معظم فروع المعرفة البشرية.	849	3.552	0.994	71.05	6
8	توفر خدمة البحث الآلي للاستفادة من الخدمات المكتبية المقدمة.	863	3.611	1.063	72.22	5
9	تصنف محتويات المكتبة وفقا لنظام تصنيف معمول به .	918	3.841	0.991	76.82	2
10	تقوم المكتبة بوضع لوحات إرشادية للطلبة بكل تخصص على حدى.	922	3.858	1.044	77.15	1
	الدرجة الكلية للمجال	**8530**	**35.690**	**7.745**	**71.38**	

يتضح من الجدول (17):

أن أعلى فقرتين في المجال كانتا:

-الفقرة (10) والتي نصت على أن" تقوم المكتبة بوضع لوحات إرشادية للطلبة بكل تخصص على حدى " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (77.15%).

-الفقرة (9) والتي نصت على" تصنف محتويات المكتبةوفقاً لنظام تصنيف معمول به " إحتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (76.82%).

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن القائمين على المكتبات على وعي بالانفجار المعرفي ، وتضخم الإنتاج الفكري الأمر الذي دفعهم إلى التكيف مع هذا الواقع وممارسة مهارات معينة ذات علاقة بالمعرفة لتصنيف محتويات المكتبة وحفظ مقتنياتها بطريقة تسهل من عملية الوصول إليها بأيسر الطرق وأفضلها.

تتفق الدراسة مع دراسة (ماضي ، 2010) بأنه حوسبة المكتبات في الجامعة توفر الجهد والوقت في الإجراءات وتقديم الخدمات وفي رفع كفاءة الفهرسة والتصنيف.
وتتفق مع دراسة (بدر ، 2010) بأنه يهتم مديري المدارس بتصنيف البيانات وتنظيم المعلومات ليسهل الرجوع إليها مما يوفر الوقت والجهد ويحقق أكبر قدر من الانجاز.

وأن أدنى فقرتين في المجال كانت:

-الفقرة (5) والتي نصت على" يعتبر عدد عناوين الكتب والدوريات والمجلات المتخصصة كافيا لاحتياجات البحث " احتلت المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (64.60%).

-الفقرة (4) والتي نصت على" تدعم المكتبة الملكية الفكرية المحمية قانونياً " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (64.35%).

أما الدرجة الكلية للمجال حصل على وزن نسبي (71.38%)

وتعزو الباحثة انه بالرغم من توفر عناوين في الكتب والمجلات والدوريات المتخصصة إلا أنه لا يوجد العدد الكافي من العناوين الجديدة والموضوعات الهامة والتي تفي احتياجات الطلبة وبالأخص الكليات العلمية ويعود ذلك إلى قلة الإمكانيات المادية وتري الباحثة أنه يجب تخصيص ميزانية سنوية للمكتبة حتى تتمكن من شراء واقتناء كل ما هو جديد .

3- ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (نقل ومشاركة المعرفة) في المكتبات الجامعية؟

جدول (18)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الثالث وكذلك ترتيبها (ن =239)

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تتعاون المكتبة الجامعية مع عمادة الدراسات العليا بما يخدم احتياجات الطلبة بالجامعة.	813	3.402	0.982	68.03	2
2	توفر المكتبة خدمات البث الانتقائي (إعلامك بكل ما يصل المكتبة وفق تخصصك واهتمامك).	604	2.527	1.092	50.54	10
3	تشجع المكتبة الطلبة على الإبداع والابتكار والمشاركة أثناء إعدادهم لبحوثهم.	690	2.887	1.081	57.74	7
4	تعتمد المكتبة في نقل معارفها على أسلوب الحوار بين الأكاديميين والباحثين.	664	2.778	1.079	55.56	8
5	تشرك المكتبة الطلبة بالجامعة باختيار مجموعاتها من (الكتب ، الدوريات ، المجلات) وذلك عن طريق تسجيل مقترحاتهم.	650	2.720	1.066	54.39	9
6	تنشر المكتبة ما لديها من معارف للآخرين من خلال موقع الجامعة وعبر صفحتها الالكترونية.	758	3.172	1.141	63.43	4
7	تساهم إدارة المعرفة في تعزيز العلاقة بين الطلبة والمستفيدين لنقل الخبرات.	756	3.163	1.006	63.26	5
8	تعمل إدارة المكتبة على تقبل الأفكار الجديدة المبتكرة من الطلبة وتطويرها.	699	2.925	1.097	58.49	6
9	تتواصل المكتبة مع المكتبات محلياً ،إقليماً من أجل تقديم كل ما هو جديد في الأبحاث العلمية	766	3.205	1.067	64.10	3
10	توفر المكتبة تسهيلات للطلبة من خلال زيادة عدد الكتب المعارة لهم وتمديد فترات الإعارة.	831	3.477	0.991	69.54	1
	الدرجة الكلية للمجال	**7231**	**30.255**	**8.128**	**60.51**	

يتضح من الجدول(18):

أن أعلى فقرتين في المجال كانتا:

–الفقرة (10) والتي نصت على أن " توفر المكتبة تسهيلات للطلبة من خلال زيادة عدد الكتب المعارة لهم وتمديد فترات الإعارة " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (69.54%).

–الفقرة (1) والتي نصت على أن " تتعاون المكتبة الجامعية مع عمادة الدراسات العليا بما يخدم احتياجات الطلبة بالجامعة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (68.03%).

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن التعاون المشترك بين أقسام ودوائر الجامعة يحقق الإنتاجية في العمل ، ويعمل على نشر المعرفة وانتقالها ، وهذا بدوره يسهم في الارتقاء بالمستوى المعرفي بالمكتبة ، ويبدو واضحا ذلك عندما يتواجد تنسيق بين عمادة الدراسات العليا والمكتبة الجامعية وذلك بهدف تسهيل الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا .

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الزطمة ، 2011) و التي بينت حرص إدارة الكليات التقنية المتوسطة على الارتقاء بالمستوي المعرفي للعاملين لما لذلك من أهمية تنعكس على أدائهم وبالتالي على مستويات الطلبة.

وتتفق الدراسة مع دراسة (داسي ، 2006) و التي بينت حرص مديري المدارس على الارتقاء بالمستوى المعرفي لمعلميهم وحثهم على التطوير من خلال تعاونهم ومشاركتهم مع بعضهم البعض.

وتختلف نتيجة الدراسة مع دراسة (الغامدي ، 2008) والتي دلت على ضعف استجابة العاملين لتوزيع المعرفة والتشارك فيها حيث يعود ذلك لخوف أصحاب المعرفة أن يفقدوا سلطتهم وقوتهم كنتيجة لحصول الآخرين على ما يمتلكونه من معارف.

وأن أدنى فقرتين في المجال كانت:

-الفقرة (5) والتي نصت على" تشرك المكتبة الطلبة بالجامعة باختيار مجموعاتها من (الكتب ، الدوريات ، المجلات) وذلك عن طريق تسجيل مقترحاتهم " احتلت المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (54.39%).

-الفقرة (2) والتي نصت على" توفر المكتبة خدمات البث الانتقائي (إعلامك بكل ما يصل المكتبة وفق تخصصك واهتمامك " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (50.54%).

أما الدرجة الكلية للمجال حصل على وزن نسبي (60.51%)

وتعزو الباحثة ذلك إلى نقص بعض الخدمات الالكترونية المقدمة للطلبة والتي بدورها تساعد على عملية نقل ومشاركة المعرفة ، عدم وجود خدمة الرسائل القصيرة SMS وخدمات البريد الالكتروني للطلبة وإحاطتهم بكل ما هو جديد يصل إلى المكتبة .

4- ما درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية لواقع عمليات إدارة المعرفة (تطبيق المعرفة) في المكتبات الجامعية؟

جدول (19)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال الرابع وكذلك ترتيبها (ن =239)

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تصدر المكتبة الجامعية منشورات دورية تهدف لتوفير وإتاحة المعلومات للمستفيدين.	748	3.130	1.090	62.59	8
2	توقع المكتبة اتفاقات تعاون مشترك مع مكتبات ومراكز علمية لتحقيق الاستفادة .	735	3.075	1.038	61.51	9
3	تستثمر إدارة المكتبة ما لديها من معرفة في حل المشكلات التي قد تواجه الطلبة.	749	3.134	0.974	62.68	7
4	يتقن موظفو المكتبة استخدام قواعد البيانات باللغة الانجليزية لمساعدة الطلبة.	734	3.071	1.061	61.42	10
5	يتمتع موظفو المكتبة بمهنية ومهارة أثناء التعامل مع الطلبة والباحثين.	821	3.435	1.022	68.70	5
6	تقوم المكتبة بنشر الأبحاث والأطروحات العلمية بشكل مطبوع والكتروني.	817	3.418	1.081	68.37	6
7	توفر المكتبة سبل الراحة في البحث والاطلاع وذلك لبعدها عن الضوضاء ومحافظتها على النظام.	911	3.812	1.062	76.23	1
8	تفتح المكتبة أبوابها أمام طلبة الدراسات العليا طيلة أيام الأسبوع بجدول محدد ومناسب.	886	3.707	1.148	74.14	3
9	توفر المكتبة الخدمات اللوجستية (ماكينات ، طابعات ، ماسح ضوئي) للتسهيل على الطلبة.	826	3.456	1.121	69.12	4
10	يعمل النظام الآلي المعد لعمليات البحث والإعارة بشكل فعال.	888	3.715	1.001	74.31	2
	الدرجة الكلية للمجال	**8115**	**33.954**	**7.789**	**67.91**	

يتضح من الجدول (19):

أن أعلى فقرتين في المجال كانتا:

–الفقرة (7) والتي نصت على" توفر المكتبة سبل الراحة في البحث والاطلاع وذلك لبعدها عن الضوضاء ومحافظتهم على النظام " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (76.23%).

–الفقرة (10) والتي نصت على" يعمل النظام الآلي المعد لعمليات البحث والإعارة بشكل فعال. " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (74.31%).

تعزو الباحثة ذلك الي توفر مبني مخصص للمكتبة بعيدا عن الضوضاء ، والمحافظة على الهدوء داخل المكتبة ، كما تطبق المكتبة النظم الالكترونية في عملية البحث والاسترجاع لأوعية المعلومات المتواجدة بداخل المكتبة ، وهذا بدوره يعتبر جزء من تطبيق المعرفة ومن ثم اتاحتها للطلبة.

و تتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (الهنداوي ،2007) المقومات المادية المتوفرة في المكتبة كالمباني والأثاث والتجهيزات مهمة لتقديم خدمات المعلومات و الإسهام في التوصل إلى خطة إجرائية مقترحة.

وتتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (لمحنط ، 2011) استخدام الحاسوب في عملية البحث عن الكتب والدوريات يؤدي إلى سرعة في العمل وقلة في المجهود.

وأن أدنى فقرتين في المجال كانتا:

–الفقرة (2) والتي نصت على" توقع المكتبة اتفاقات تعاون مشترك مع مكتبات ومراكز علمية لتحقيق الاستفادة " احتلت المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (61.51%).

–الفقرة (4) والتي نصت على" يتقن موظفو المكتبة استخدام قواعد البيانات باللغة الانجليزية لمساعدة الطلبة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (61.42%).

أما الدرجة الكلية للمجال حصل على وزن نسبي (67.91%)

وتعزو الباحثة ذلك إلى قلة وجود موظفين متخصصين باللغة الانجليزية يتقنون التعامل مع قواعد البيانات ومن ثم شرحها للطلبة ، كما توجد اتفاقيات تعاون بين المكتبات الجامعية الفلسطينية ولكن بشكل بسيط ، فالإعارة الخارجية مقتصرة على العاملين من الجامعات أما الطلبة فلا يمكنهم الاستفادة من خدمات الإعارة ، ولكن بإمكانهم المطالعة داخل المكتبة والاستفادة من خدمات التصوير، ومن وجهة نظر الباحثة يعتبر هذا عائقا كبيرا أمام الطلبة لان الطالب بأمس الحاجة للاستفادة من المكتبات الكبيرة والعريقة أمثال مكتبة جامعة الأزهر ، ومكتبة الجامعة الإسلامية ، و مكتبة جامعة القدس المفتوحة ، و مكتبة جامعة الأقصى فالاشتراك في قواعد البيانات باهظ الثمن ولا يتمكن الطالب الاشتراك بشكل فردي وإنما بإمكانه الاستفادة من هذه الخدمات عن طريق الجامعات المشتركة في قواعد البيانات.

وتتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (أبو الوفا ، 2012) و التي بينت قلة توجيه المشرفين التربويين للمعلمين نحو المكتبات الالكترونية للبحث وإثراء المعرفة وذلك لعدم توفر مكتبات الكترونية.

الإجابة على السؤال الخامس من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الثاني على: **هل تختلف تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية باختلاف متغير الجنس.**

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار "T. test" والجدول (20) يوضح ذلك:

جدول (20)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

المجال		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تكوين وتوليد المعرفة	ذكر	147	32.429	8.688	1.099	0.273	غير دالة إحصائيا
	أنثى	92	33.652	7.854			
خزن وتنظيم المعرفة	ذكر	147	35.442	7.800	0.625	0.532	غير دالة إحصائيا
	أنثى	92	36.087	7.681			
نقل ومشاركة المعرفة	ذكر	147	29.980	8.843	0.662	0.509	غير دالة إحصائيا
	أنثى	92	30.696	6.856			
تطبيق المعرفة	ذكر	147	33.340	8.053	1.544	0.124	غير دالة إحصائيا
	أنثى	92	34.935	7.284			
الدرجة الكلية	ذكر	147	131.190	30.025	1.096	0.274	غير دالة إحصائيا
	أنثى	92	135.370	26.371			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (237) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96
قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (237) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول(20) أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع المجالات والدرجة الكلية للاستبانة، ، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وتعزو الباحثة ذلك إلى أن إدارة المعرفة أسلوب إداري حديث تم استخدامه في المكتبات فالفروقات في درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة بين الإناث والذكور معدومة ، كما أن استخدام أوعية المكتبة مطلب أساسي لإتمام عملية البحث للوصول إلى المعلومة وهذا بدوره يؤدي إلي تساوي بين الإناث والذكور في استخدام المكتبة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بدر ، 2010) و دراسة (عودة ، 2010) ودراسة (العتيبي ، 2007) في انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير للجنس.

وتختلف نتيجة الدراسة مع دراسة (العلول ، 2011) في انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير للجنس وذلك لصالح الإناث.

هل تختلف تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية باختلاف متغير الجامعة.

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار "T. test" والجدول (21) يوضح ذلك:

جدول (21)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجامعة (الأزهر، الإسلامية).

المجال		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تكوين وتوليد المعرفة	الأزهر	107	28.972	7.867	7.183	0.000	دالة عند 0.01
	الإسلامية	132	36.083	7.397			
خزن وتنظيم المعرفة	الأزهر	107	31.991	7.637	7.353	0.000	دالة عند 0.01
	الإسلامية	132	38.689	6.444			
نقل ومشاركة المعرفة	الأزهر	107	28.579	8.426	2.915	0.004	دالة عند 0.01
	الإسلامية	132	31.614	7.643			
تطبيق المعرفة	الأزهر	107	31.364	8.099	4.840	0.000	دالة عند 0.01
	الإسلامية	132	36.053	6.873			
الدرجة الكلية	الأزهر	107	120.907	28.656	6.208	0.000	دالة عند 0.01
	الإسلامية	132	142.439	24.934			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (237) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96
قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (237) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول(21) أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في جميع المجالات والدرجة الكلية للاستبانة، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة (الأزهر، الإسلامية)، ولقد كانت الفروق لصالح الجامعة الإسلامية.

وتعزو الباحثة ذلك إلي أن مكتبة الجامعة الإسلامية تسعي إلي تطبق عمليات إدارة المعرفة ويرجع السبب في ذلك لاهتمام إدارة الجامعة بالمكتبة وتوفر الإمكانيات المادية لها وكذلك الاشتراك بقواعد بيانات عربية وأجنبية بالإضافة إلى سعي المكتبة تقديم أفضل الخدمات للطلبة وتوفير المزيد من مصادر المعلومات والمراجع ، كما أنها تستخدم التكنولوجيا وتشترك في المؤتمرات العلمية والعالمية بشكل مستمر ، كما تعمل الجامعة على التوأمة مع بعض الجامعات العربية والعالمية للاستفادة من خبراتها المطبقة فيها.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العلول ، 2011) في أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجامعة وكانت الفروق لصالح الجامعة الإسلامية .

أما بالنسبة لجامعة الأزهر فهي جامعة عملاقة وعريقة من حيث أعداد الطلبة والمباني المنتشرة في بقعة محددة ، ولكن الإمكانيات المادية المعطاة للمكتبة محدودة جدا بالمقارنة مع الإمكانيات المادية المعطاة لمكتبة الجامعة الإسلامية ، كما أنها لا تتوفر بها إمكانيات تكنولوجية عالية تمكنها من نقل وتطبيق إدارة المعرفة إلي المستفيدين ، ولكن مع قلة الإمكانيات المتاحة إلا أنها تقدم ما في وسعها للمستفيدين وتسعى لتطوير وتحسين خدماتها لتبقي جامعة الأزهر من إحدى منارات العلم والمعرفة في فلسطين.

هل تختلف تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية باختلاف متغير نوع الكلية (الكليات الإنسانية، الكليات العلمية).

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار "T. test" والجدول (22) يوضح ذلك:

جدول (22)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الكلية الأكاديمية (كلية إنسانية، كلية علمية)

المجال		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تكوين وتوليد المعرفة	كليات إنسانية	143	34.252	8.572	3.099	0.002	دالة عند 0.01
	كليات علمية	96	30.885	7.701			
خزن وتنظيم المعرفة	كليات إنسانية	143	37.462	7.414	4.485	0.000	دالة عند 0.01
	كليات علمية	96	33.052	7.506			
نقل ومشاركة المعرفة	كليات إنسانية	143	30.608	7.887	0.819	0.413	غير دالة إحصائيا
	كليات علمية	96	29.729	8.490			
تطبيق المعرفة	كليات إنسانية	143	35.350	7.541	3.458	0.001	دالة عند 0.01
	كليات علمية	96	31.875	7.727			
الدرجة الكلية	كليات إنسانية	143	137.671	27.879	3.269	0.001	دالة عند 0.01
	كليات علمية	96	125.542	28.483			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (237) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (237) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول (**22**) أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في جميع المجالات والدرجة الكلية للاستبانة، ما عدا مجال نقل ومشاركة المعرفة، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية الأكاديمية (كلية إنسانية، كلية علمية) ولقد كانت الفروق لصالح الكليات الإنسانية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الكليات الإنسانية تهتم بالشق النظري والبحث في الكتب والدراسات السابقة وهذا ما يجده الطالب داخل المكتبة ويجد ما يبحث عنه ، أما بالنسبة للكليات

العلمية فهي تعتمد على الشق العملي أكثر من الشق النظري وهي بحاجة إلى المكتبات الالكترونية المتخصصة ، بالإضافة إلي أن المكتبات تفتقر وجود الاشتراك بالدوريات العلمية المتخصصة وبالكتب الحديثة وبالأخص في مجالات الطب والهندسة.

وتختلف مع نتيجة الدراسة دراسة (Clifford,2006) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي للكليات الإنسانية أو الكليات العلمية.

هل تختلف تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية باختلاف متغير عدد الزيارات للمكتبة (أسبوعيا) ؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (23)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير عدد الزيارات للمكتبة (أسبوعيا).

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تكوين وتوليد المعرفة	بين المجموعات	333.346	3	111.115	1.594	0.192	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	16384.244	235	69.720			
	المجموع	16717.590	238				
خزن وتنظيم المعرفة	بين المجموعات	112.477	3	37.492	0.622	0.601	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	14162.611	235	60.266			
	المجموع	14275.088	238				
نقل ومشاركة المعرفة	بين المجموعات	228.417	3	76.139	1.155	0.328	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	15495.014	235	65.936			
	المجموع	15723.431	238				
تطبيق المعرفة	بين المجموعات	26.681	3	8.894	0.145	0.933	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	14413.813	235	61.335			
	المجموع	14440.494	238				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1578.352	3	526.117	0.636	0.592	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	194312.007	235	826.860			
	المجموع	195890.360	238				

ف الجدولية عند درجة حرية (3،238) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.88

ف الجدولية عند درجة حرية (3،238) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.65

يتضح من الجدول **(23)** أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية في جميع المجالات والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير **عدد الزيارات للمكتبة (أسبوعيا).**

وتعزو الباحثة ذلك الي أن الاستفادة من المكتبة غير مرتبط بعدد الزيارات وإنما بالهدف من الزيارة وتفق هذه النتيجة مع دراسة (لمحنط ، 2011) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير عدد الزيارات للمكتبة.

الإجابة على السؤال السادس من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال السادس من أسئلة الدراسة على : **ما سبل تطوير المكتبات الجامعية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر القائمين عليها؟**

ضمن سعي الباحثة إلي تقديم كل ما هو جديد في مجال الدراسة فيما يتعلق " واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل تطويره" للوصول إلي أفكار ومقترحات من شأنها تدعيم عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية ، قامت الباحثة بالإطلاع على ما كتب في هذا المجال ، وقامت الباحثة بإجراء المقابلات الميدانية مع (9) من الخبراء والمختصين من جامعة الأزهر ، الجامعة الإسلامية ، جامعة القدس المفتوحة ، جامعة الأقصى ، جامعة فلسطين والملحق رقم (4) يشتمل على أسماء الخبراء والمختصين الذين تمت معهم المقابلة من أجل الاستفادة من خبراتهم ومعارفهم فيما يدعم الدراسة.

وتري الباحثة أن هناك نقاط مشتركة بين أصحاب الاختصاص في هذا المجال ممن تم إجراء المقابلات معهم ، لذلك تري الباحثة أن أهم ما توصلت إليه من خلال خطوات في سبل تطوير المكتبات الجامعية في ضوء عمليات إدارة المعرفة كان كما يلي :

1. توفير الإمكانيات المادية لإثراء المكتبة الجامعية بالأوعية الورقية والالكترونية والتي يحتاجها الطلاب وبالأخص طلبة الدراسات العليا ، مع العلم انه يتم تخصيص مبلغ مالي للمكتبة الجامعية ولكن هذا المبلغ قليل ولا تستطيع المكتبة شراء كل ما يلزمها من أوعية.
2. الاشتراك في قواعد البيانات العربية والأجنبية لإتاحتها للطلبة بشكل مستمر.
3. عقد مناقشات بين إدارة المكتبة والأكاديميين حول قواعد البيانات الالكترونية وذلك لتوعية الطلبة وبكيفية استخدامها والاستفادة منها وذلك بهدف تعميم الفائدة عليهم.
4. تقديم مكافئات وحوافز للعاملين في المكتبات الجامعية لتشجيعهم علي نشر وتطبيق المعرفة.
5. تزويد المكتبات الجامعية بالأجهزة الالكترونية الحديثة التي تدعم عمليات إدارة المعرفة .
6. زيادة اتفاقيات التعاون بين الجامعات الفلسطينية لتسهيل الخدمات المقدمة للطلبة.
7. توعية الطلبة بأهمية المكتبة الجامعية وبدورها الفعال وذلك عن طريق طرح مساق جامعي لجميع التخصصات بالجامعية للتعريف بالمكتبة وكيفية البحث في مقتنياتها .
8. عقد ورش عمل للعاملين في المكتبات الجامعية في مجال قواعد البيانات الالكترونية.

9. عقد توأمة مع المكتبات العربية والعالمية .
10. تفعيل صفحة المكتبة الجامعية عبر صفحة التواصل الفيس بوك وتوتير لنشر أخبار المكتبة ونشاطاتها .
11. توفير عدد كاف من أجهزة الحاسوب في المكتبة لتسهيل عملية البحث والوصول إلى أماكن الكتب المطلوبة بسهولة ويسر.
12. الإعلان عن كل ما هو جديد يصل إلى المكتبة عبر الموقع أو لوحات الإعلانات بالجامعة
13. عقد اتفاقيات مع مراكز بحثية وقواعد بيانات عالمية .
14. محاولة تعريب وترجمة الرسائل المنشورة باللغة الانجليزية واللغات الأخرى.
15. تدريب وتعيين موظفين مؤهلين ذوي خبرة كبيرة في التعامل مع قواعد البيانات الالكترونية وإجادة استخدام الحاسوب.

وتري الباحثة أن التطبيق الناجح لمثل هذه الخطوات من شأنه أن يضمن التطبيق السليم لعمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية وخدمة طلبة الجامعات وبالاخص طلبة الدراسات العليا.

التعقيب العام على نتائج الدراسة :

في هذا السياق تود الباحثة تلخيص نتائج الدراسة والتعقيب عليها .

- **عمليات ادارة المعرفة في المكتبات الجامعية بمحافظات غزة حصلت على وزن** نسبي (66.40%) حيث حصل مجال خزن وتنظيم المعرفة على المرتبة الأولى بوزن نسبي (71.38%)، تلى ذلك مجال تطبيق المعرفة حيث حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (67.91%) تلى ذلك مجال تكوين وتوليد المعرفة الذي حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (65.80%)، تلى ذلك نقل ومشاركة المعرفة حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (60.51%)، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المكتبات تسعى بكل ما تملك من مقومات و إمكانات إلى الاحتفاظ بالمعرفة وخزنها و تنظيمها بالطرق وبالمعايير المعمول بها ووفق أسس علمية منهجية باستخدام تقنيات متفق عليها ، بما يضمن الوصول إليها بسهولة ويسر ، أي بأسرع وأقل جهد ، أما فيما يتعلق بحصول مجال نقل ومشاركة المعرفة على أدني وزن نسبي فتعزو الباحثة ذلك ان المكتبات لا تتواصل بشكل مباشر ، كما أنها لا تقيم ورش عمل مستمرة أو ندوات توعية ، كما أنها لا تتوفر لديها مقومات تكنولوجية عالية تمكنها من نقل ومشاركة المعرفة مع المستفيدين.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وتعزو الباحثة ذلك إلى أن إدارة المعرفة أسلوب إداري حديث تم استخدامه في المكتبات فالفروقات في درجة تقديرات طلبة الدراسات العليا لواقع عمليات إدارة المعرفة بين الإناث والذكور معدومة ، كما أن استخدام أوعية المكتبة مطلب أساسي لإتمام عملية البحث للوصول إلى المعلومة وهذا بدوره يؤدي إلي تساوي بين الإناث والذكور في استخدام المكتبة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة (الأزهر، الإسلامية)، ولقد كانت الفروق لصالح الجامعة الإسلامية ، وتعزو الباحثة ذلك إلي أن مكتبة الجامعة الإسلامية تطبق عمليات إدارة المعرفة بشكل فعال ويرجع السبب في ذلك لاهتمام إدارة الجامعة بالمكتبة وتوفر الإمكانيات المادية وذلك عن طريق توفير ميزانية سنوية للمكتبة يتم فيها شراء الكتب ، والاشتراك بالدوريات العلمية المتخصصة، وكذلك الاشتراك بقواعد بيانات عربية وأجنبية بالإضافة إلى سعي المكتبة تقديم أفضل الخدمات للطلبة وتوفير المزيد من مصادر المعلومات والمراجع ، كما أنها تستخدم التكنولوجيا وتشترك في المؤتمرات العلمية والعالمية بشكل مستمر ، كما تعمل الجامعة على التوأمة مع بعض الجامعات العربية والعالمية للاستفادة من خبراتها المطبقة فيها.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية الأكاديمية (كلية إنسانية، كلية علمية) ولقد كانت الفروق لصالح الكليات الإنسانية ، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الكليات الإنسانية تهتم بالشق النظري والبحث في الكتب والدراسات السابقة وهذا ما يجده الطالب داخل المكتبة ويجد ما يبحث عنه ، أما بالنسبة للكليات العلمية فهي تعتمد على الشق العملي أكثر من الشق النظري وهي بحاجة إلى المكتبات الالكترونية المتخصصة ، بالإضافة إلي أن المكتبات تفتقر وجود الاشتراك بالدوريات العلمية المتخصصة وبالكتب الحديثة وبالأخص في مجالات الطب والهندسة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير **عدد الزيارات للمكتبة (أسبوعيا).**

- يري القائمون على المكتبات الجامعية انه لابد توفير الإمكانيات المادية لإثراء المكتبة الجامعية بالأوعية الورقية والالكترونية ، **كذلك** توعية الطلبة بأهمية المكتبة الجامعية وبدورها الفعال وذلك عن طريق طرح مساق جامعي لجميع التخصصات بالجامعية للتعريف بالمكتبة وكيفية البحث في مقتنياتها ، عقد ورش عمل للعاملين في المكتبات الجامعية في مجال قواعد البيانات الالكترونية.

توصيات الدراسة :

بناءً على نتائج الدراسة التي توصلت إليها فان الباحثة توصي بالاتي:

1. توفير ميزانية سنوية للمكتبة لتشجيعها على نشر المعرفة.
2. توفير خدمات الرسائل القصيرة للطلبة وذلك للإعلان عن كل ما يصل إلى المكتبة من كتب ودوريات وغيرها من أوعية معلومات.
3. نشر ثقافة توليد المعرفة في المكتبات الجامعية.
4. التوسع في برامج تدريب الطلبة على استخدام قواعد البيانات الالكترونية
5. تحسين البنية التحتية للشبكات الداخلية (الإنترنت) لتسهيل تدفق وتبادل المعرفة
6. توسيع نطاق التبادل المعرفي عن طريق توقيع اتفاقيات التعاون بين المكتبات الجامعية الفلسطينية.
7. عقد ورش عمل متخصصة داخل المكتبة تسهم في إيصال الأفكار والخبرات المقدمة إلى مجتمع المستفيدين .
8. زيادة اقتناء الكتب والمراجع والدوريات الورقية والالكترونية داخل المكتبة.
9. إنشاء مختبرات حاسوب داخل المكتبة لتكون مخصصة لاستخدام المكتبة الالكترونية
10. إعطاء دورات تدريبية متخصصة للموظفين بكيفية استخدام قواعد البيانات باللغة الانجليزية
11. العمل على مشاركة المستفيدين من المكتبة في ورش العمل أو إلقاء ندوات ثقافية داخل المكتبة
12. زيادة التعاون بين المكتبات الجامعية الفلسطينية والمكتبات العربية والدولية للاطلاع على كل ما هو جديد في مجال البحث العلمي.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

في ضوء ما سبق من نتائج وتوصيات تقترح الباحثة إجراء الدراسات التالية:

1. إجراء نفس هذه الدراسة على طلبة البكالوريوس في جامعات محافظات غزة لتفعيل دور عمليات إدارة المعرفة.
2. إجراء دراسة وصفية لواقع إدارة المعرفة في المكتبات المدرسية بمحافظات غزة من وجهة نظر القائمين عليها.
3. إجراء دراسة تجريبية لبرنامج مقترح قائم على إدارة المعرفة لتنمية مهارات استخدام قواعد البيانات
4. إجراء دراسة حول تفعيل دور المكتبات الالكترونية في ضوء إدارة المعرفة في محافظات غزة ومحافظات الشمال (الضفة الغربية)

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية.

- **القرآن الكريم**

المراجع

1. إبراهيم ، السعيد مبروك (2009) : **المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات** ،الإسكندرية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
2. إبراهيم ، السعيد مبروك (2012) : **إدارة المكتبات الجامعية في ضوء الاتجاهات المعاصرة : الجودة الشاملة ، الهندرة ، ادارة المعرفة ، الإدارة الإلكترونية** ، ط2 ،القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
3. بدر ، أحمد و عبد الهادي ، محمد فتحي (2001) : **المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي** ، القاهرة ، دار غريب للنشر والتوزيع.
4. البيلاوي ، حسن (2007): **إدارة المعرفة في التعليم**، القاهرة ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
5. الترتوري ، محمد عوض و الرقب ، محمد و الناصر ، ، بشير (2009) : **ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية** . عمان ، دار طارق للنشر والتوزيع.
6. الترتوري ، محمد عوض و جويجان ، اغادير عرفات (2006) : **ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية** ، عمان ، دار طارق للنشر والتوزيع.
7. جري ، ثابت (1996): **المكتبات الجامعية المتخصصة**، دمشق ، جامعة دمشق.
8. حجازي ، هيثم علي (2005): **إدارة المعرفة : مدخل نظري** ، بيروت ، الدار الأهلية.
9. حسب الله ، سيد (2001) : **الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات : انجليزي ، عربي** ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية.
10. حسن ، حسين (2007) : **استراتيجية الادارة المعرفية في منظمات الأعمال** ، عمان ، دار إثراء للنشر والتوزيع.
11. حسن، أميرة محمد (2007) : **نحو توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع** ، المؤتمر السادس بعنوان التعليم العالي ومتطلبات التنمية ، البحرين.

12. الديب ، إبراهيم رمضان (2010) : **إدارة المعرفة** ، القاهرة ، الأكاديمية العربية المفتوحة.

13. الرشيدي ، احمد كامل (2000) : **مشكلات الإدارة المدرسية في الألفية الثالثة**، القاهرة ، دار كوميت للنشر والتوزيع.

14. الزيادات ، محمد عواد (2008) : **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة** ، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع.

15. سراج الدين، إسماعيل و عمار، حامد (2006): **إصلاح التعليم في مصر**، الإسكندرية ، مكتبة الإسكندرية.

16. سعيد ، احمد حسن (1992) : **المكتبة الجامعية : نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها** ، عمان ، دار عمار للنشر والتوزيع.

17. الشافعي ، حامد (1994) : **ادارة المكتبات الجامعية : اسسها النظرية وتطبيقاتها العملية** ، القاهرة ، دار غريب للنشر والتوزيع.

18. الشربجي ، نجيب (2000) : **تكنولوجيا المعلومات والمكتبة : الواقع والتحديات**، عمان ، مؤسسة عبد الحميد شومان.

19. الصاوي ، ياسر (2007) : **ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات** ، القاهرة ، دار السحاب للنشر والتوزيع.

20. طيطي ، خضر (2010) : **ادارة المعرفة : التحديات والتقنيات والحلول** ، عمان ، دار حامد للنشر والتوزيع.

21. عاشور ، محمد صالح (1992) : **المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها** ، الرياض ، دار المريخ للنشر والتوزيع.

22. عبدالوهاب ، سمير (2005) : **متطلبات تطبيق ادارة المعرفة في المدن العربية** ، القاهرة ، مركز الدراسات والاستشارات الادارية.

23. العلي ، عبد الستار و قندلجي ، عامر ابراهيم و العمري ، غسان (2006) : **المدخل إلي إدارة المعرفة** ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

24. عليان، ربحي مصطفي (2008) : **إدارة المعرفة** ، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع.

25. القريوتي ، محمد قاسم (2005) : **ادارة المعرفة التنظيمية : المفهوم ، الأساليب ، الاستراتيجيات** ، الكويت ، جامعة الكويت.
26. الكبيسي ، صلاح الدين (2005) : **إدارة المعرفة** ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
27. مجمع اللغة العربية (2008) : **المعجم الوسيط** ، نابلس ، المكتبة الجامعية.
28. المطيران، مطيران (2006) : **إدارة المعرفة** ، الرياض ، مطيران المطيران.
29. ملحم، سامي محمد (2000) : **مناهج البحث في التربية وعلم النفس** ، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
30. نادر ، قاسم (2009) : **دور المكتبات في فلسطين في دعم طلبة الدراسات العليا وبرامج الماجستير المختلفة** ، نابلس ، جامعة النجاح.
31. نجم، عبود نجم (2005) : **إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، عمان ، دار الوراق للنشر والتوزيع.
32. النشار ، السيد السيد (2002) : **دراسات في المكتبات والمعلومات** ، الإسكندرية ، جامعة الإسكندرية.
33. النوايسة ، غالب عوض (2000) : **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات** ، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع.
34. نور الدين ، عصام (2010) : **ادارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة** ، عمان ، دراسات للنشر والتوزيع.

- **رسائل الماجستير والدكتوراه**

1. أبو الوفا ، أيمن علي (2012) : **واقع إدارة المعرفة في الإشراف التربوي بالمدارس الثانوية في محافظات غزة وسبل تطويره ، (رسالة ماجستير).** كلية التربية ، غزة ، جامعة الأزهر.
2. أبو عطايا ، حسن رجب(2010) :**تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين : دراسة تطبيقية علي الجامعة الإسلامية (رسالة ماجستير)** . كلية التجارة ، غزة ، الجامعة الإسلامية.

3. الأفغاني ، سوزان احمد (2002) : **دور الانترنت في تقديم الخدمات المعلوماتية الالكترونية : دراسة وصفية لدي عينة من مستفيدي قسم الطالبات بالمكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز (رسالة ماجستير)** ، جدة ، جامعة الملك عبد العزيز

4. بدر ، يسري رسمي عبد العزيز(2010) : **تطوير مهارات مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة في ضوء مفهوم إدارة المعرفة (رسالة ماجستير)** . كلية التربية ، غزة ،الجامعة الإسلامية.

5. الحداد ، فيصل عبد الله (2001) : **خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة (رسالة دكتوراه)**. كلية الآداب ، القاهرة ، جامعة القاهرة .

6. داسي ، وهيبة (2006) : **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية ، (رسالة ماجستير)** . كلية التجارة ، دمشق ، جامعة دمشق.

7. الرقب، محمد احمد سلمان (2011) : **متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، (رسالة ماجستير)** . كلية التجارة ، غزة ، جامعة الأزهر.

8. الزطمة ، نضال محمد (2011) : **إدارة المعرفة وأثرها علي تميز الأداء: دراسة تطبيقية علي الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، (رسالة ماجستير)** .كلية التجارة ، غزة ، الجامعة الإسلامية.

9. العتيبي ، ياسر بن عبد الله بن تركي (2009): **إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية : دراسة تطبيقية علي جامعة أم القرى، (رسالة دكتوراه)** . كلية التربية، مكة المكرمة، جامعة أم القري .

10. العلول، سمر محمد خليل (2011): **دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، (رسالة ماجستير)** . كلية التربية ، غزة ، جامعة الأزهر.

11. عودة، فراس محمد عبد (2010): **واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها، (رسالة ماجستير)** . كلية التربية، غزة، الجامعة الإسلامية.

12. الغامدي، نوال سعيد بن عبد الله (2008): **إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الإدارة التعليمية للبنات بمحافظة جدة، (رسالة ماجستير)** . كلية التربية ، مكة المكرمة ، جامعة أم القرى.

13. قيطة، نهلة عبد القادر إبراهيم (2011) : **دور الجامعات الفلسطينية في بناء مجتمع المعرفة وسبل تفعيله، (رسالة ماجستير)** .كلية التربية ، غزة ، الجامعة الإسلامية.

14. لمحنط ، يوسف (2010) : **نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية لتقييم استعداد مكتبة د. احمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة ، (رسالة ماجستير)**. كلية العلوم الإنسانية ، ، الجزائر، جامعة منتوري.

15. ماضي، إسماعيل سالم (2010): **دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة، (رسالة ماجستير)** .كلية التجارة ، غزة ، الجامعة الإسلامية.

16. المحاميد، ربا جزا جميل (2008): **دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، (رسالة ماجستير)**. كلية التجارة ، عمان ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

17. المدلل ، عبد الله وليد (2012) : **تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها علي مستوي الأداء ، (رسالة ماجستير)** . كلية التجارة ، غزة ، الجامعة الإسلامية.

18. الهنداوي ، رامي حامد (2007) : **المكتبات الجامعية الفلسطينية : الحاضر واتجاهات المستقبل (رسالة ماجستير)** . كلية الآداب ، القاهرة ، جامعة القاهرة

19. الوذيناني، جواهر بنت عواض مصلح (2007) : **إدارة المعرفة مدخل لتحقيق نموذج الجامعة المنتجة، (رسالة ماجستير)** . كلية التربية ، مكة المكرمة، جامعة أم القرى

- **الدوريات العلمية**

1. أبو عابد ، محمود محمد (2005) : **دور القائد في ادارة المعرفة** ، مجلة رسالة المكتبة . مج40 ، ع 14.
2. الأغا، صهيب و أبو شعبان، سمر (2010): **تصور مقترح لبناء مجتمع المعرفة في الجامعات الفلسطينية:** بحث مقدم للمشاركة في المؤتمر الدولي الثالث لمركز زين للالكتروني، غزة، جامعة الأزهر.
3. حنونة، سامي و العوضي، رأفت محمد (2011): **تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:** بحث مقدم لمؤتمر التعليم الالكتروني واقتصاديات المعرفة بجامعة القدس المفتوحة، غزة ، جامعة القدس المفتوحة.
4. دهمش ، نعيم و أبو زور ، عفاف (2004) : **إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي** . بحث مقدم إلي المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع : ادارة المعرفة في العالم العربي . عمان : جامعة الزيتونة.
5. رزوقي ، نعيمة و جبر ، حسن (2004) : **رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة.** مج 9: ع2 ،الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.
6. الزامل ، ريم (2003) : **إدارة المعرفة لمجتمع عربي قادر علي المنافسة . مجلة الاتصالات والعالم الرقمي** ، ع 16 ، الرياض.
7. الضويحي، فهد بن عبد الله (2009) : **إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية والتطبيق،** ع20، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.
8. العباس ، هشام بن عبد الله (2006) : **موائمة التعليم الجامعي مع عصر ادارة و اقتصاد المعرفة** : دورية الكترونية فصلية محكمة ومتخصصة في مجال المكتبات ، مج 5 : ع 2.
9. الغامدي ، فالح (1996) : **شبكة الخليج من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل** . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، ع1 : مج 3 ، الرياض.
10. قطر، محمود (2009): **المكتبات الجامعية ودورها المجتمعي:** المؤتمر القومي الثالث لأخصائي المكتبات والمعلومات، العريش ، جامعة سيناء.
11. هاشم ، نهلة (2002): **إدارة المعرفة في دعم المهارات التنموية** : دورية مستقبل التربية ع 26، مج 8 .

- **المواقع الالكترونية**

1. اســـــماعيل ، محمـــــد احمـــــد (د.ت) . **إدارة المعرفـــــــة الحديثـــــــة** **/http://www.hrdiscussion.com (2012/12/20)**
2. مكتبة الجامعة الاسلامية بغزة **/http://library.iugaza.edu.ps**
3. مكتبة جامعة الازهر **بغزة** **http://www.alazhar.edu.ps/Library/index.as**
4. منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات . **/http://www.alyaseer.net/vb**

ثانيا: المراجع الأجنبية

1. Hakett,B. (2003). Beyond knowledge: New Ways To Work And Learn. _ B. Hakett: conference Board Lee, chris shiuan en (2009). THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES IN IMPROVING STUDENT LEARNING OUTCOMES. Durham University
2. Keeley, L.(2004)." Interrelation Between Knowledge Management and Organizational Structure of Organization Journal of Knowledge Economy and Knowledge Management, Vol 6,PP.41-52
3. Rasooli, pooya. (2007). Knowledge Management In call centers. Iran: Tarbiat Modares University
4. Sivan,y (2001) . Nine keys to acknowledge infrastructure : a proposed analytic framework for organizational Knowledge Management . Harvard university
5. Marquardt , Michael (2002) . Building the learning organizational mastering the five elements for corporate learning . black publishing company
6. Thierauf , rebert (2003) . Knowledge Management systems for business : Westport . quorum books.
7. Collier , H (1993) . strategies in electronic information industry . oxford . London.
8. Maponya , Pearl M. (2004) . Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries . University of KwaZulu-Natal . South Africa
9. Rajurkar , M.U. (2011) . Knowledge Management in Academic Libraries . Librarian, Swami Vivekanand ,
10. Chauldhry,A,Higgns,s(2001) . Perspectives on Education for knowledge Management .67 thif LA council and General conference

11. Clifford, Karen(2006):**"Knowledge management for technological innovation in organizations: The fusion process for creating intellectual, . oxford . London. capita**
12. Panda, K.C, & Mandal, Manik, (2006) .Corporate culture in libraries information centers to promote .knowledge-based Library Management, Vol. 27 Iss: 6/7, pp.446 . 459,.

الملاحق

ملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها الأولية

ملحق رقم (2) المقابلة في صورتها الأولية

ملحق رقم (3) قائمة بأسماء المحكمين

ملحق رقم (4) قائمة بأسماء عمداء ومدراء المكتبات

ملحق رقم (5) الاستبانة في صورتها النهائية

ملحق رقم (6) المقابلة في صورتها النهائية

ملحق رقم (7) تسهيل مهمة طالب ماجستير

ملحق رقم (1)

الاستبانة في صورتها الأولية

جامعـــــة الأزهــــــر- غـــــــزة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمــي

كليـــــــــــة التربيـــــــــــــة

قســـــم أصـــــــول تربيـــــــــة

الأخ الدكتور/ة/ : ____________________ / المحترم /ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع/ تحكيم إستبانة.

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " **واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويره**"وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية/أصول تربية من جامعة الأزهر بغزة.

ولهذا الغرض أعدت الباحثة إستبانه تكونت من (40) فقرة وزعت على أربعة مجالات (توليد المعرفة ، خزن المعرفة ، مشاركة ونقل المعرفة ، تطبيق المعرفة) وكذلك عمل مقابلة مع عمداء ومدراء المكتبات الجامعية لمعرفة سبل تطوير المكتبات الجامعيةونظراً لما تعهده الباحثة في سيادتكم من خبرة واسعة ، وسعة أفق في هذا المجال ، نأمل من سيادتكم التكرم بإبداء رأيكم في فقرات الإستبانه من حيث صياغتها وملاءمتها وانتمائها للمجالات المذكورة ، وحذف وإضافة ما ترونه مناسبا ، جعلكم الله ذخرا للعلم وأهله.

مع العلم أنه يقصد بإدارة المعرفة " مجموعة العمليات التشاركية التي تساعد المكتبة الجامعية علي توليد المعرفة ، والحصول على المعلومات واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات وتنميتها في المكتبة ، التي بدورها تساعد على اتساع مدارك الباحثين ، وتجعلهم قادرين على حل المشكلات التي تواجههم في مجالات المعرفة المتعددة ، كما تساعد العاملين على أداء المهام الموكلة لهم في بيئة عملهم للارتقاء بمستوي المكتبة الجامعية"

مع خالص الشكر والتقدير

الباحثة / تهاني محمد أبو سلطان

معلومات أولية :

1- اسم الجامعة : ( ) الأزهر ( ) الإسلامية

2 – الجنس : ( ) ذكر ( ) أنثي

3 – **الكلية :** ( ) كلية التربية ( ) كلية الآداب / لغة عربية

( ) كلية العلوم ( ) كلية العلوم الإدارية

4- عدد الزيارات للمكتبة في الأسبوع

( ) يوميا ( ) [(3-4)أيام]

( ) يوم واحد ( ) لا أتردد

المجال الأول / تكوين وتوليد المعرفة وتكون من خلال التدريب وزيادة الخبرة ويهدف هذا المجال إلي التعرف على درجة قيام المكتبة الجامعية بدورها في تكوين وتوليد المعرفة في الجامعة .

م	الفقرة	انتماء الفقرات للمجال				
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	ملاحظات
1 –	تقدم المكتبة لطلبة الدراسات العليا خدمة الإرشاد والتدريب على مهارات استخدام المكتبة والبحث بها.					
2 –	تعقد المكتبة بانتظام بين الفترة والأخرى أياما دراسية وورش عمل متخصصة بطلبة الدراسات العليا .					
3 –	توفر المكتبة لطلبة الدراسات العليا خدمات تعينهم على القيام ببحوثهم وأطروحاتهم العلمية على أتم وجه.					
4–	توفر المكتبة لطلبة الدراسات العليا خدمات الانترنت بحيث تمكنهم من الاطلاع على كل ما هو جديد.					
5 –	تتيح المكتبة بيانات ومعلومات كافية عنها علي صفحتها الالكترونية كما أنها تحدث بياناتها أولا بأول					
6–	تتيح المكتبة للمستفيدين عامة فهارسها على الانترنت بحيث تتكون لديهم المعرفة بمجموعاتها.					
7 –	تهتم المكتبة بشراء كل ما هو جديد لزيادة معارفها وبخاصة في المجالات العلمية.					
8 –	توفر المكتبة الفهارس الالكترونية للطلبة.					
9–	ترتبط المكتبة بشبكة الجامعة بحيث تمكن طلبة الدراسات العليا من خدمات الإعارة والإرجاع.					
10 –	يبدي العاملون تفاعلا ايجابيا مع طلبة الدراسات العليا بالأخص .					
11	يعقد الاكاديميون محاضرات لطلابهم داخل المكتبة لتعزيز دور المكتبة.					
12	تتبع المكتبة في توليد المعرفة على أسلوب النقاش بين العاملين بالمكتبة والمدرسين والطلبة					

المجال الثاني / خزن وتنظيم المعرفة وتكون من خلال الاحتفاظ والتنظيم لمعارفها باستخدام التكنولوجيا ويهدف هذا المجال إلي التعرف علي درجة قيام مكتبة الجامعة بدورها في خزن وتنظيم المعرفة .

م	الفقرة	انتماء الفقرات للمجال				
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	ملاحظات
1 -	تعمل المكتبة على تنظيم وخزن محتوياتها بطريقة تسهل الوصول إليها.					
2 -	يعتبر عدد الدوريات الالكترونية كافيا في عملية البحث.					
3 -	تشترك المكتبة بقواعد بيانات الكترونية عربية وأجنبية يستفيد منها طلبة الدراسات العليا بشكل كبير.					
4-	تدعم المكتبة الملكية الفكرية المحمية قانونيا وذلك لمنع سرقات الأبحاث.					
5 -	يعتبر عدد عناوين الكتب والدوريات والمجلات المتخصصة كافيا لاحتياجات طلبة الدراسات العليا.					
6-	يساعد موظفو المكتبة الطلبة في عملية استرجاع الكتب.					
7 -	تراعي المكتبة التوازن في محتوياتها بحيث تغطي معظم فروع المعرفة البشرية.					
8 -	تمكن من البحث آليا والاستفادة من بعض الخدمات المكتبية عن طريق الاتصال بالانترنت.					
9-	تصنف محتويات المكتبة وفقا لنظام معمول به ويتم وضع لوحات إرشادية لكل تخصص على حدى.					
10 -	تتبني المكتبة أساليب بسيطة في عملية استرجاع معارفها عن طريق الترتيب الهجائي.					
11	تراعي المكتبة الحداثة في اقتناء وتنظيم مصادرها لتقديمه للطلاب.					
12	تساعد حوسبة المكتبة في مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات ومصادرها المختلفة					

المجال الثالث/ نقل ومشاركة المعرفة ويكون من خلال تهيئة البيئة المناسبة لنقل ومشاركة المعرفة وتداولها من فرد لأخر داخل المكتبة ، ويهدف هذا المجال الي التعرف علي درجة قيام المكتبة الجامعية بدورها في نقل ومشاركة المعرفة في المكتبة .

م	الفقرة	انتماء الفقرات للمجال				
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	ملاحظات
1 –	تتعاون المكتبة مع عمادة الدراسات العليا بشكل فعال بما يخدم احتياجات الطلبة بالجامعة.					
2 –	تشارك المكتبة في نشر البحوث والأطروحات العلمية بشكل مطبوع أو الكتروني.					
3 –	تشجع المكتبة طلبة الدراسات العليا على الإبداع والابتكار والمشاركة أثناء إعدادهم لبحوثهم.					
4–	تشرك المكتبة الطلبة بالجامعة باختيار مجموعاتها وذلك عن طريق تسجيل مقترحاتهم.					
5 –	تشارك إدارة المكتبة العاملين وطلبة الدراسات العليا في توظيف ما لديها من معارف للاستفادة منها.					
6–	تنشر المكتبة ما لديها من معارف للآخرين من خلال موقع الجامعة وعبر صفحتها الالكترونية.					
7 –	تساهم إدارة المعرفة في تعزيز العلاقة بين طلبة الدراسات العليا وطلبة البكالوريوس لنقل الخبرات.					
8 –	تعمل إدارة المكتبة على نقل الأفكار الجديدة المبتكرة من طلبة الدراسات العليا لتطوير أدائها.					
9–	تتواصل المكتبة مع المكتبات العربية من اجل تقديم كل ما هو جديد في الأبحاث العلمية لتقديمه لطلبة الدراسات العليا.					
10	توفر المكتبة تسهيلات لطلبة الدراسات العليا وذلك بزيادة عدد الكتب المعارة لهم وتمديد فترات الإعارة.					

المجال الرابع/ تطبيق المعرفة ويكون من خلال ممارسات النشاطات التي تستخدم المعرفة وتستثمرها وتطبقها ، ويهدف هذا المجال الي التعرف علي درجة قيام مكتبة الجامعة بدورها في تطبيق المعرفة في الجامعة .

م	الفقرة	انتماء الفقرات للمجال				
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	ملاحظات
1 –	تصدر المكتبة منشورات دورية منتظمة أو غير منتظمة تهدف لتوفير واتاحة المعلومات للمستفيدين بشكل عام.					
2 –	توقع المكتبة اتفاقات تعاون مشترك مع مكتبات ومراكز علمية من اجل تحقيق الاستفادة من خدمات تلك المكتبات والمراكز.					
3 –	تستثمر إدارة المكتبة ما لديها من معرفة في حل المشكلات التي قد تواجه طلبة الدراسات العليا.					
4–	تقدم خدمات البث الانتقائي (إعلامك بكل ما يصل المكتبة وفق تخصصك واهتمامك)					
5 –	يتمتع موظفي المكتبة بمهنية ومهارة أثناء التعامل مع الطلبة والباحثين.					
6–	تعقد أيام دراسية بالمكتبة لطلبة الدراسات العليا وذلك بتدريبهم على كيفية استخدام قواعد البيانات الالكترونية.					
7 –	يتوفر في المكتبة سبل الراحة في البحث والاطلاع وذلك لبعدها عن الضوضاء ومحافظتها على النظام.					
8 –	تفتح المكتبة أبوابها أمام طلبة الدراسات العليا طيلة أيام الأسبوع بجدول محدد ومناسب.					
9–	يوجد داخل المكتبة ماكينات تصوير ، طابعات ، الماسح الضوئي وذلك للاستفادة منها مقابل مادي.					
10 –	يعمل النظام الآلي المعد لعمليات البحث والإعارة بشكل فعال ويحقق الأهداف.					
11	يتقن موظفو المكتبة استخدام قواعد البيانات باللغة الانجليزية لمساعدة الطلبة.					
12	تقوم المكتبة بنشر الأبحاث والأطروحات العلمية بشكل مطبوع والكتروني					

ملحق رقم (2)

المقابلة في صورتها الأولية

جامعـــــة الأزهــــــر- غــــــزة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمـي

كليــــــــــة التربيـــــــــــة

قســــم أصـــــول تربيـــــــــة

استبانه أراء المحكمين

الأخ الدكتور/ة/ : ____ / المحترم /ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع/ تحكيم المقابلة.

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " **واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويرها**"وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية/أصول تربية من جامعة الأزهر بغزة.

ولهذا الغرض أعدت الباحثة أسئلة مقابلة تكونت من (10) أسئلة.

ونظرا لما تعهده الباحثة في سيادتكم من خبرة واسعة ، وسعة أفق في هذا المجال ، نأمل من سيادتكم التكرم بإبداء رأيكم في الأسئلة ، وحذف وإضافة ما ترونه مناسبا وجعلكم الله ذخرا للعلم وأهله.مع العلم أنه يقصد بإدارة المعرفة " مجموعة العمليات التشاركية التي تساعد المكتبة الجامعية علي توليد المعرفة ، والحصول على المعلومات واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات وتنميتها في المكتبة ، التي بدورها تساعد على اتساع مدارك الباحثين ، وتجعلهم قادرين على حل المشكلات التي تواجههم في مجالات المعرفة المتعددة ، كما تساعد العاملين على أداء المهام الموكلة لهم في بيئة عملهم للارتقاء بمستوي المكتبة الجامعية"

مع خالص الشكر والتقدير

الباحثة / تهاني محمد أبو سلطان

معلومات عن/ عميد المكتبة

/ مدير المكتبة :

الاسم :..

الدرجة العلمية : ....

التخصص : ....

سنوات الخدمة : ....

ما سبل تطوير واقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية في المجالات الآتية ؟

مجال تكوين و توليد المعرفة:

- ....

....

مجال خزن وتنظيم المعرفة :

....

....

مجال نقل ومشاركة المعرفة :

....

....

مجال تطبيق المعرفة

....

....

ملحق رقم (3)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	مكان العمل
1.	أ.د. عامر الخطيب	دكتوراه في أصول تربية	جامعة الأزهر
2.	أ.د. فؤاد العاجز	دكتوراه في أصول تربية	الجامعة الإسلامية
3.	أ.د. زياد الجرجاوي	دكتوراه في أصول تربية	جامعة القدس المفتوحة
4.	أ.د. عليان الحولي	دكتوراه في أصول تربية	الجامعة الإسلامية
5.	أ.د. سهيل دياب	دكتوراه في مناهج وطرق تدريس	جامعة القدس المفتوحة
6.	د. عبد الله عبد المنعم	دكتوراه في مناهج وطرق تدريس	جامعة القدس المفتوحة
7.	د. فايز الأسود	دكتوراه في أصول تربية	جامعة الأزهر
8.	د. عبد السلام نصار	دكتوراه في أصول تربية	وزارة التربية والتعليم
9.	د.عصام اللوح	دكتوراه في أصول تربية	أستاذ غير متفرغ جامعة القدس المفتوحة
10.	د. محمود عساف	دكتوراه في أصول تربية	وزارة التربية والتعليم
11.	د. زكي مرتجي	دكتوراه في أصول تربية	وزارة التربية والتعليم
12.	د. سعيد أبو حرب	دكتوراه في أصول تربية	وزارة التربية والتعليم
13.	د. رندة شرير	دكتوراه في أصول تربية	جامعة الأقصي
14.	د. محمود خلف الله	دكتوراه في أصول تربية	جامعة الأقصي

ملحق رقم (4)

قائمة بأسماء عمداء ومدراء المكتبات الجامعية

الرقم	الاسم	المسمي الوظيفي	مكان العمل
1.	أ.د. محمد شعبان علوان.	عميد المكتبة	الجامعة الإسلامية
2.	أ.د أمال يعقوب جودة.	عميد المكتبة	جامعة الأقصى
3.	د. عبد العظيم المصدر*.	عميد المكتبة سابقا	جامعة الأزهر
4.	أ. أحمد شاكر شاهين .	مدير المكتبة	جامعة الأزهر
5.	أ. أحمد ثابت.	مدير دائرة المكتبات	جامعة القدس المفتوحة
6.	أ. محمد كريم خلف	قائم بأعمال مدير المكتبة	الجامعة الإسلامية
7.	أ. ثناء إسحاق نسمان .	مدير المكتبة	جامعة الأقصى
8.	أ. رامي حامد الهنداوي .	مدير الخدمات الفنية	جامعة الأزهر
9.	أ. مريم جابر أبو دحروج.	قائم بأعمال مدير المكتبة	جامعة فلسطين

ملاحظة

*** لم يتم تعين عميد للمكتبة خلفا للعميد السابق في جامعة الأزهر.**

ملحق رقم (5)

الاستبانة في صورتها النهائية

جامعـــــــة الأزهـــــــر- غـــــــزة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمــي

كليــــــــــــــة التربيــــــــــــــة

قســــم أصـــــــول تربيــــــــــــة

أخي الطالب / أختي الطالبة المحترم /ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان " واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويره"وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية / أصول تربية من جامعة الأزهر بغزة ولقد أعدت الباحثة لذلك الاستبانة المرفقة والمكونة من (40) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (توليد المعرفة ، خزن المعرفة ، مشاركة ونقل المعرفة ، تطبيق المعرفة) وكذلك عقد مقابلة مع عمداء ومدراء المكتبات حول السبل المقترحة لتطوير و تفعيل دور المكتبة الجامعية؟ لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على فقرات الاستبانة بوضع إشارة (✓) في العمود في المناسب ، بصدق وموضوعية وأمانة وذلك للوصول إلي نتائج صحيحة وصادقة علماً بان إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ، والبيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، وبارك الله فيكم.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير

الباحثة / تهاني محمد أبو سلطان

أولاً : البيانات الأساسية:

أرجو التكرم من سيادتكم بتعبئة هذه البيانات بوضع إشارة (✓) في المربع المناسب:

1- اسم الجامعة : ( ) الأزهر ( ) الإسلامية

2 – الجنس : ( ) ذكر ( ) أنثي

3 – الكلية : ( ) كلية إنسانية ( ) كلية علمية

4- عدد الزيارات للمكتبة في الأسبوع

( ) يوميا ( ) (2–3) أيام

( ) يوم واحد ( ) لا أتردد

المجال الأول/ تقيس الفقرات التالية درجة ممارسة المكتبة الجامعية لعملية تكوين وتوليد المعرفة ، وتقصد الباحثة بتكوين المعرفة بأنها مجموعة العمليات التي تشمل على أسر واكتشاف وابتكار المعرفة من مصادرها المختلفة.

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1 -	تقدم المكتبة الجامعية للطلبة خدمة الإرشاد على مهارات استخدام المكتبة والبحث بها.					
2 -	تعقد المكتبة أنشطة تثقيفية للطلبة (ورش عمل ، ندوات ، محاضرات).					
3 -	توفر المكتبة خدمات الكترونية تعينهم على القيام بأطروحاتهم العلمية على أتم وجه.					
-4	توفر المكتبة للطلبة خدمات الانترنت التي تمكنهم من الاطلاع على كل ما هو جديد.					
5 -	تتيح المكتبة بيانات ومعلومات كافية عنها على صفحتها الالكترونية.					
-6	تتيح المكتبة للمستفيدين عامة فهارسها على الانترنت					
7 -	تهتم المكتبة باقتناء كل ما هو جديد لزيادة معارفها من (كتب ، دوريات ، مجلات،..الخ)					
8 -	تتبع المكتبة في توليد المعرفة على أسلوب النقاش بين العاملين بالمكتبة و المستفيدين.					
-9	ترتبط المكتبة بشبكة الجامعة بحيث تمكن الطلبة من خدمات الإعارة والإرجاع.					
-10	يبدي العاملون تفاعلا ايجابيا مع المستفيدين وخاصة طلبة الدراسات العليا.					

المجال الثاني / تقيس الفقرات التالية درجة ممارسة المكتبة الجامعية لعملية خزن وتنظيم المعرفة ، وتقصد الباحثة بخزن وتنظيم المعرفة بأنها الاحتفاظ بالمعرفة بطريقة تسهل من عملية الوصول إليها بالوقت والطريقة المناسبة.

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1 -	تعمل المكتبة الجامعية على تنظيم وخزن محتوياتها بطريقة تسهل الوصول إليها.					
2 -	تشمل المكتبة على نظام محوسب لمواجهة الزيادة الهائلة في مصادرها المختلفة.					
3 -	تشترك المكتبة بقواعد بيانات الكترونية عربية وأجنبية يستفيد منها الطلبة.					
4-	تدعم المكتبة الملكية الفكرية المحمية قانونياً.					
5 -	يعتبر عدد عناوين الكتب والدوريات والمجلات المتخصصة كافيا لاحتياجات البحث.					
6-	تراعي المكتبة الحداثة في تنظيم مصادرها .					
7 -	تراعي المكتبة التوازن في محتوياتها بحيث تغطي معظم فروع المعرفة البشرية.					
8 -	توفر خدمة البحث الآلي للاستفادة من الخدمات المكتبية المقدمة.					
9-	تصنف محتويات المكتبة وفقا لنظام تصنيف معمول به .					
10-	تقوم المكتبة بوضع لوحات إرشادية للطلبة بكل تخصص على حدى.					

المجال الثالث/ تقيس الفقرات التالية درجة ممارسة المكتبة الجامعية لعملية نقل ومشاركة المعرفة ، وتقصد الباحثة بنقل ومشاركة المعرفة بانها توزيع المعارف وتقاسمها ونقلها ونشرها ومشاركتها من شخص لآخر.

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1 -	تتعاون المكتبة الجامعية مع عمادة الدراسات العليا بما يخدم احتياجات الطلبة بالجامعة.					
2 -	توفر المكتبة خدمات البث الانتقائي (إعلامك بكل ما يصل المكتبة وفق تخصصك واهتمامك).					
3 -	تشجع المكتبة الطلبة على الإبداع والابتكار والمشاركة أثناء إعدادهم لبحوثهم.					
4-	تشرك المكتبة الطلبة بالجامعة باختيار مجموعاتها من (الكتب ، الدوريات ، المجلات) وذلك عن طريق تسجيل مقترحاتهم.					
5 -	تعتمد المكتبة في نقل معارفها على أسلوب النقاش بين العاملين والطلبة.					
6-	تنشر المكتبة ما لديها من معارف للآخرين من خلال موقع الجامعة وعبر صفحتها الالكترونية.					
7 -	تساهم إدارة المعرفة في تعزيز العلاقة بين الطلبة والمستفيدين لنقل الخبرات.					
8 -	تعمل إدارة المكتبة على تقبل الأفكار الجديدة المبتكرة من الطلبة وتطويرها.					
9-	تتواصل المكتبة مع المكتبات محلياً وإقليماً من أجل تقديم كل ما هو جديد في الأبحاث العلمية					
10	توفر المكتبة تسهيلات للطلبة من خلال زيادة عدد الكتب المعارة لهم وتمديد فترات الإعارة.					

المجال الرابع/ تقيس الفقرات التالية درجة ممارسة المكتبة الجامعية لعملية تطبيق المعرفة، وتقصد الباحثة بتطبيق المعرفة بأنها استخدام المعرفة في الوقت المناسب واستثمار الفرصة بحيث توظف في حل المشكلات.

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1 –	تصدر المكتبة الجامعية منشورات دورية تهدف لتوفير واتاحة المعلومات للمستفيدين.					
2 –	توقع المكتبة اتفاقات تعاون مشترك مع مكتبات ومراكز علمية لتحقيق الاستفادة .					
3 –	تستثمر إدارة المكتبة ما لديها من معرفة في حل المشكلات التي قد تواجه الطلبة.					
4–	يتقن موظفو المكتبة استخدام قواعد البيانات باللغة الانجليزية لمساعدة الطلبة.					
5 –	يتمتع موظفو المكتبة بمهنية ومهارة أثناء التعامل مع الطلبة والباحثين.					
6–	تقوم المكتبة بنشر الأبحاث والأطروحات العلمية بشكل مطبوع والكتروني.					
7 –	توفر المكتبة سبل الراحة في البحث والاطلاع وذلك لبعدها عن الضوضاء ومحافظتهم على النظام.					
8 –	تفتح المكتبة أبوابها أمام طلبة الدراسات العليا طيلة أيام الأسبوع بجدول محدد ومناسب.					
9–	توفر المكتبة الخدمات اللوجستية (ماكينات ، طابعات ، ماسح ضوئي) للتسهيل على الطلبة.					
10–	يعمل النظام الآلي المعد لعمليات البحث والإعارة بشكل فعال.					

ملحق رقم (6)

المقابلة في صورتها النهائية

جامعـــــة الأزهــــــر- غـــــــزة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمـي

كليــــــــــــة التربيــــــــــــة

قســـم أصــــــول تربيــــــــــة

الأخ الدكتور/ة/ : ____ / المحترم /ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع/ تحكيم المقابلة.

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " **واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويرها**"وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية/أصول تربية من جامعة الأزهر بغزة.

ولهذا الغرض أعدت الباحثة أسئلة مقابلة تكونت من (10) أسئلة.

ونظرا لما تعهده الباحثة في سيادتكم من خبرة واسعة ، وسعة أفق في هذا المجال ، نأمل من سيادتكم التكرم بإبداء رأيكم في الأسئلة ، وحذف وإضافة ما ترونه مناسبا وجعلكم الله ذخرا للعلم وأهله.مع العلم أنه يقصد بإدارة المعرفة " مجموعة العمليات التشاركية التي تساعد المكتبة الجامعية علي توليد المعرفة ، والحصول على المعلومات واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات وتنميتها في المكتبة ، التي بدورها تساعد على اتساع مدارك الباحثين ، وتجعلهم قادرين على حل المشكلات التي تواجههم في مجالات المعرفة المتعددة ، كما تساعد العاملين على أداء المهام الموكلة لهم في بيئة عملهم للارتقاء بمستوي المكتبة الجامعية"

مع خالص الشكر والتقدير

الباحثة / تهاني محمد أبو سلطان

معلومات عن/ عميد المكتبة :

/ مدير المكتبة :

الاسم :..

الدرجة العلمية : ....

التخصص : ....

سنوات الخدمة : ....

ما سبل تطوير واقع عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية في المجالات الآتية ؟

مجال تكوين و توليد المعرفة:

- ....

....

مجال خزن وتنظيم المعرفة :

....

....

مجال نقل ومشاركة المعرفة :

....

....

مجال تطبيق المعرفة

....

....

جـامعة الأزهـر-غــزة
غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate studies & scientific Research

الرقـم : ج أز/دع/2012/12/ ٩٩٧ Ref :

التاريخ : 2012/12/27 Date:

الأخ/ نائب الرئيس للشئون الأكاديمية – الجامعة الإسلامية ـ غزة حفظه الله،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي – جامعة الأزهر – غزة أطيب تحياتها، ونرجو التكرم بتسهيل مهمة **الباحثة/ تهاني محمد أبو سلطان** المسجلة لدرجة الماجستير في **التربية** تخصص **أصول التربية**، وذلك بتطبيق (استبانة – مقابلة) الخاص بدراسته على طلبة الدراسات العليا في الجامعة، وعنوان رسالتها:

واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويرها

مع الاحترام

ودمتم،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي

الدكتور/ أمين حمد

الدراسات العليا والبحث العلمي – جامعة الأزهر-غزة – AL-AZHAR UNIVERSITY - GAZA – Graduate Studies and Scientific Research

نسخة لـ: ملف الطالب.

الأخ الدكتور عميد القبول والتسجيل الكرام
رجاء بتسهيل مهمة الطالبة
الحصول على المعلومات المطلوبة
لإنجاز البحث العلمي
وشكراً

٢٠/١/٢٠١٣

Al-Azhar University
Gaza - Palestine
P.O.Box : 1277 - Gaza
Telephone: +970 8 2832 925
+970 8 2824 010
+970 8 2824 020
Fax : +970 8 2823 180
E-mail :
Graduate Studies:
pgs@alazhar.edu.ps
Scientific Research:
jaug@alazhar.edu.ps
www.alazhar.edu.ps

Ref : 943 2012/12/ج أز/دع الرقم :

Date: 2012/12/27 التاريخ :

جامعة الأزهر - غزة

غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

Deanship of Postgraduate studies & scientific Research

الأخ/ نائب الرئيس للشئون الأكاديمية - جامعة الأزهر - غزة حفظه الله،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، أطيب تحياتها، ونرجو التكرم بتسهيل مهمة **الباحثة/ تهاني محمد أبو سلطان** المسجلة لدرجة الماجستير في **التربية** تخصص **أصول التربية**، وذلك بتطبيق (استبانة – مقابلة) الخاص بدراسته على طلبة الدراسات العليا في الجامعة، وعنوان رسالتها:

واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وسبل تطويرها

مع الاحترام

وتقدير،،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي

الدكتور/ أمين حمد

نسخة لـ: ملف الطالب.

Al-Azhar University
Gaza - Palestine

P.O.Box : 1277 - Gaza
Telephone: +970 8 2832 925
+970 8 2824 010
+970 8 2824 020
Fax : +970 8 2823 180
E-mail :
Graduate Studies: pgs@alazhar.edu.ps
Scientific Research: jaug@alazhar.edu.ps
www.alazhar.edu.ps